

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusala, Lappeenranta  
Liiketalous  
Markkinointi

Saara Hulkkonen

## **KELAN VERKKOSIVUJEN KEHITTÄMINEN**

Opinnäytetyö 2011

## TIIVISTELMÄ

Saara Hulkkonen

Kelan verkkosivujen kehittäminen, 38 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Liiketalous Lappeenranta, liiketalouden koulutusohjelma

Markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto

Opinnäytetyö 2011

Ohjaaja: markkinoinnin lehtori Jyri Hänninen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda parannusehdotuksia Kansaneläkelaitoksen verkkopalveluun. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä verkkopalveluun ja kuinka sitä voitaisiin parantaa. Asiakkaiden tyytyväisyyttä verkkopalveluun selvitettiin tutkimalla Kansaneläkelaitokselle tulleita asiakaspalautteita, jotka koskivat verkkopalvelua.

Työn teoriaosuus käsittelee pääasiassa Kansaneläkelaitosta ja sen verkkopalvelua. Työn teoriaosio koostuu aiheeseen liittyvistä dokumenteista, selvityksistä ja julkaisuista.

Empiriaosuudessa käsitellään Kelalle tulleita asiakaspalautteita, jotka koskevat Kelan verkkopalvelua. Empiriaosuudessa selvitetään, mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä verkkopalvelussa ja mihin asiakkaat toivoisivat parannusta.

Tutkimuksen tuloksena saatiin aikaan kehittämissuhteita, kuinka verkkopalvelua voitaisiin kehittää paremmin asiakkaita palvelevaksi. Kansaneläkelaitos voi käyttää näitä kehitysehdotuksia, kun se alkaa suunnitella muutoksia sivuille ja kehittämään sivuja. Opinnäytetyö saavutti sille asetetut tavoitteet.

Asiasanat: Kela, Verkkopalvelu

## ABSTRACT

Saara Hulkkonen

Kela Website Development, 38 pages, 1 appendice

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Marketing

Bachelor's Thesis 2011

Instructor: Mr Jyri Hänninen, Senior Lecturer

The purpose of the study was to examine which features the customers are satisfied with as regards the Social Insurance Institution of Finland online services and how their satisfaction can be improved. The study was commissioned by Kela. Customer satisfaction with online services was investigated by examining the customer feedback to Kela about the web services.

The theory part deals primarily with Kela and its online services. The theory part of the study was based on the Kela website and reports.

The empirical part explains which issues customers are satisfied with as regards the online services and what customers would like to see to be improved. The empirical part of the study was based on Kela's customer feedback.

The final result of this study was to present a few ideas for developing the Kela website. Kela can use these ideas when planning changes to the web services. The study reached its goals.

Keywords: Kela, network services

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
2 KANSANELÄKELAITOS .....	6
2.1 Kansaneläkelaitoksen toiminta .....	6
2.2 Kansaneläkelaitoksen organisaatio .....	7
2.3 Kansaneläkelaitoksen rahoitus ja tuet .....	8
2.4 Kansaneläkelaitoksen palvelukanavat .....	9
3 KANSANELÄKELAITOKSEN VERKKOPALVELU .....	11
3.1 Verkkopalvelun kohderyhmät .....	11
3.2 Verkkopalvelun kehittäminen .....	13
3.3 Kela.fi-sivujen SWOT .....	15
3.4 Verkkopalvelun kävijämäärät .....	16
4 VERKKOPALVELUA KOSKEVAT ASIAKASPALAUTTEET .....	18
4.1 Sivujen sisältö .....	20
4.1.1 Sisällössä ilmenneet puutteet .....	20
4.1.2 Sisällössä ilmenneet virheet .....	21
4.2 Sivujen käytettävyys .....	22
4.2.1 Kommunikointi sivuilla .....	25
4.2.2 Asiakkaiden kiitokset .....	26
4.4 Tekniset ongelmat .....	27
4.5 Muut palautteet .....	28
4.6 Asiakkaiden kehitysehdotukset .....	28
5 KEHITYSEHDOTUKSET .....	31
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	34
LÄHTEET .....	37

## LIITTEET

Liite1 Asiakaspalautteet ryhmittäin

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kansaneläkelaitos ja aiheena on Kansaneläkelaitoksen verkkopalvelun toimivuus ja sen kehittäminen yhä paremmin asiakkaita palvelevaksi. Kansaneläkelaitos on itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jonka tarkoituksena on turvata väestön toimeentulo, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa konkreettisia parannusehdotuksia Kansaneläkelaitokselle sen verkkopalvelusta. Kela voi käyttää näitä kehitysehdotuksia, kun se rupeaa kehittämään verkkopalveluaan. Työstä selviää, mitä asioita kannattaisi kehittää asiakkaiden tyytyväisyyden parantamiseksi.

Työ on rajattu koskemaan vain Kelan nettisivuja, eikä opinnäytetyössä tutkita asiakkaiden tyytyväisyyttä muihin Kelan palveluihin tai muihin palvelukanaviin. Työ rajattiin koskemaan vain henkilöasiakkaita, vaikka Kelan verkkopalvelun asiakasryhmiin kuuluvat myös työnantajat, yhteistyökumppanit ja sidostyhmät.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä Kelan nettisivuihin selvitän tutkimalla Kelalle saapuneita asiakaspalautteita, jotka koskevat nettisivuja ja niiden toimivuutta. Opinnäytetyössä käsitellään palautteita, jotka ovat tulleet Kelalle 1.1.2011 ja 28.2.2011välisenä aikana. Opinnäytetyötä varten käyn läpi kaikki tuona aikana Kelalle tulleet asiakaspalautteet ja poimin niistä opinnäytetyöni materiaaliksi verkkopalvelua koskevat palautteet. Juuri tämän ajanjakson valitsin tutkittavaksi toimeksiantajan ehdotuksesta.

Kiinnostuin aiheesta ollessani Kansaneläkelaitoksella ammatillisessa harjoittelussa. Kansaneläkelaitoksella oli monia ideoita opinnäytetöiden aiheiksi eri alojen opiskelijoille, ja juuri tämä aihe sopi mielestäni hyvin markkinoinnin opiskelijalle, koska siinä on lähtökohtana asiakkaiden tyytyväisyys ja sen parantaminen. Aihe on toimeksiantajan kannalta tällä hetkellä hyvin ajankohtainen ja mielenkiintoinen, koska Kansaneläkelaitos aikoo uudistaa nettisivujaan lähitulevai-

suudessa. Asiakkaiden asiakaspalautteita laajemmin tutkimalla muutokset verkkopalveluun voidaan tehdä juuri asiakkaiden toiveet huomioiden.

## **2 KANSANELÄKELAITOS**

Tässä kappaleessa tutustutaan opinnäytetyön toimeksiantajaan eli Kansaneläkelaitokseen ja sen toimintaan, organisaatioon, rahoitukseen, tukiin ja palvelukanaviin.

### **2.1 Kansaneläkelaitoksen toiminta**

Kelan toiminta-ajatus tiiviisti sanottuna on turvata väestön toimeentulo, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä (Kansaneläkelaitos 2011a).

Kansaneläkelaitoksen tehtäviin kuuluu erilaisten etuuksien maksamisen lisäksi myös etuuksista ja palveluista tiedottaminen, sosiaaliturvan kehittämistä koskevien tutkimuksien, tilastojen, arvioiden ja ennusteiden tekeminen toiminnan ennakointiin ja seurantaan. Kelan tehtäviin kuuluu myös ehdotusten tekeminen sosiaaliturvaa koskevan lainsäädännön kehittämiseksi. (Kansaneläkelaitos 2011f.)

Kelan arvoja ovat:

- ihmisen arvostaminen
- osaavuus
- yhteistyökyky
- uudistuvuus (Kansaneläkelaitos 2011a).

Kelan visio:

- Palvelu on julkisen sektorin parasta.

- Kela on aktiivinen sosiaaliturvan ja sen toimeenpanon kehittäjä.
- Kela on luotettava, tehokas ja sosiaalisen vastuunsa tunteva toimija.
- Kelasta saatava sosiaaliturva on tasoltaan kohtuullista, laadukasta ja selkeää. (Strategia 2011.)

## **2.2 Kansaneläkelaitoksen organisaatio**

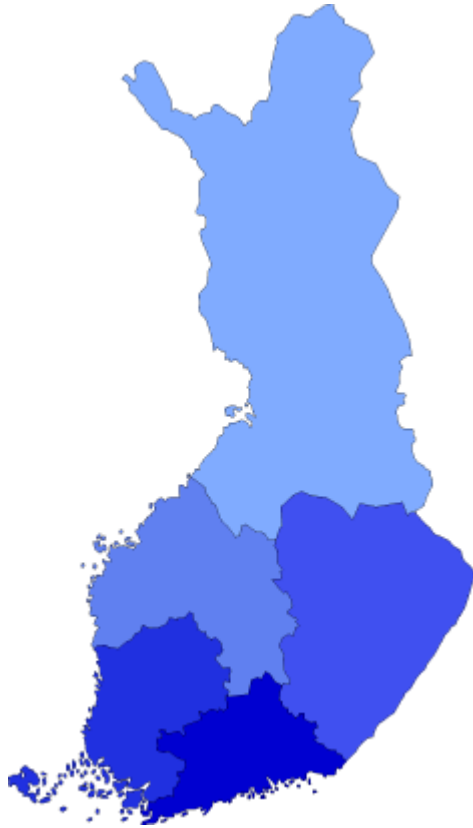
Kela on eduskunnan valvonnassa toimiva itsenäinen sosiaaliturvalaitos.

Toimintaa valvovat eduskunnan nimeämät valtuutetut. Valtuutettujen tehtäviin kuuluu tilinpäätöksen vahvistaminen ja vastuuvapauden myöntäminen hallitukselle sekä vuosittaisen toimintakertomuksen tekeminen eduskunnalle. Toimintakertomuksessa valtuutetut kertovat omasta toiminnastaan. Valtuutetut valitsevat myös kymmenen jäsenen hallituksen, joka johtaa laitoksen toimintaa. Kelan keskushallinto toimii Helsingissä. (Kansaneläkelaitos 2011b).

Kela jakautuu viiteen vakuutusalueeseen, joissa jokaisessa on oma aluekeskus. Seuraavaksi on lueteltu vakuutusalueet ja aluekeskusten sijaintipaikat:

- Etelä-Suomen vakuutusalue, aluekeskus Lahdessa
- Itä-Suomen vakuutusalue, aluekeskus Kuopiossa
- Lounais-Suomen vakuutusalue, aluekeskus Turussa
- Länsi-Suomen vakuutusalue, aluekeskus Seinäjoella
- Pohjois-Suomen vakuutusalue, aluekeskus Oulussa. (Kansaneläkelaitos 2011b.)

Seuraavalla sivulla olevasta kuvasta näkyvät Kelan vakuutusalueet kartalla.



Kuvio 1 Kelan vakuutusalueet (Kansaneläkelaitos 2011e).

Vakuutusalueet on jaettu vakuutuspiireihin, joissa jokaisessa on yksi tai useampi palvelupiste. Palvelupisteet voivat olla toimistoja, sivuvastaanottoja, yhteis- palvelupisteitä tai työvoiman palvelukeskuksia. (Kansaneläkelaitos 2011b).

Kelassa on myös erityisyksiköjä, jotka on rinnastettavissa vakuutuspiireihin. Erityisyksiköjä ovat Jyväskylässä toimiva opintotukikeskus ja Helsingissä toimiva ulkomaan yksikkö sekä Joensuussa, Lieksassa, Jyväskylässä, Kemijärvellä ja Pietarsaareissa toimivat yhteyskeskukset. (Kansaneläkelaitos 2011b).

Perintäasioita hoidetaan Kelan toimistojen lisäksi Helsingin, Etelä-Suomen, Lounais-Suomen, Länsi-Suomen, Itä-Suomen ja Pohjois-Suomen perintäyksiköissä. (Kansaneläkelaitos 2011b).

### **2.3 Kansaneläkelaitoksen rahoitus ja tuet**

Kelan toiminta rahoitetaan vakuutettujen eli Suomen kansalaisten ja työnantajien maksuilla sekä julkisen sektorin maksuilla. Kelan kokonaismenot vuonna



2009 oli noin 12,2 miljardia euroa. Kokonaismenoista noin 97 prosenttia menee Kelan myöntämien tukien maksuun ja toimintakuluihin menee vain noin 3 prosenttia. Valtio maksoi vuonna 2009 Kelan menoista noin 65 prosenttia, vakuutetut maksoivat noin 30 prosenttia ja kunnat 5 prosenttia. (Kansaneläkelaitos 2011g.)

Suurin osa Kelan menoista menee siis Kelan myöntämien tukien maksuun. Kansaneläkelaitos maksaa erilaisia tukia:

- lapsiperheille
- opiskelijoille
- työttömille
- eläkeläisille
- varusmiespalveluksessa tai siviilipalveluksessa oleville henkilöille
- pienituloisille
- sairaille
- vammaisille ja pitkäaikaissairaille
- leskille ja lapsille toisen vanhemman kuollessa (Kansaneläkelaitos 2011c).

Kelan maksamien tukien saamiseksi hakijan on asuttava vakinaisesti Suomessa (Kansaneläkelaitos 2011c).

## **2.4 Kansaneläkelaitoksen palvelukanavat**

Kela haluaa tehdä asiakkaidensa asioinnista mahdollisimman helppoa, minkä takia Kelalla on monia palvelukanavia ja laaja palveluverkko. Kelan asiakkailta on käytössään kuusi eri palvelukanavaa: verkkopalvelu, puhelinpalvelu, toimistopalvelu, yhteispalvelu, postiasiointi ja suorakorvaus. Pääasiassa tässä opin- näytetyössä käsitellään vain yhtä näistä palvelukanavista eli verkkopalvelua, mutta muutkin palvelukanavat esitellään lyhyesti tässä kappaleessa (Kansaneläkelaitos 2011d).

Yhä useampia Kela-asioita voi jo hoitaa Internetin kautta. Kelan nettisivuilla voi hakea muun muassa lapsiperheiden tukia, työttömyysturvaa, asumistukea ja opintotukea. Kelan sivuilla on myös esimerkiksi laskureita, joilla on helppo ko-keilla, olisiko itsellä oikeutta johonkin Kelan maksamaan tukeen ja jos olisi, niin paljonko sitä voisi suunnilleen saada. (Kansaneläkelaitos 2011d.)

Verkossa voi myös katsoa omia hakemus- ja maksutietoja. Palvelun käyttämi- seksi pitää kuitenkin olla verkkopankkitunnukset. Verkkopalveluun palataan vie- lä myöhemmin tarkemmin. (Kansaneläkelaitos 2011d.)

Seuraavaksi on esitelty lyhyesti Kelan muut palvelukanavat ja ensimmäisenä Kelan puhelinpalvelu. Kela asioita voi siis hoitaa puhelinpalvelun kautta soitta- malla palvelunumeroihin, jotka palvelevat asiakkaita arkisin suomeksi ja ruotsik- si. Puhelinpalvelua hoitaa valtakunnallinen Yhteyskeskus, jonka palvelunumerot on jaoteltu asiakkaan asian ja elämäntilanteen mukaan. (Kansaneläkelaitos 2011d.)

Asiakkailla on tietenkin edelleen mahdollisuus käyttää toimistopalvelua eli asioi- da toimistossa. Kelan toimistoja on tällä hetkellä koko maassa 219. Toimistot ovat avoinna arkisin yleensä klo 9–16. Jotkut pienemmät toimistoista voivat kui- tenkin olla avoinna vain muutamana päivänä viikossa. Kelan toimistoon voi mennä milloin vain toimiston aukioloaikoina tai toimistosta voi varata ajan soit- tamalla tai käymällä toimistossa. (Kansaneläkelaitos 2011d.)

Toimistojen lisäksi asiakkaat voivat käyttää yhteispalvelupisteitä. Yhteispalve- lupisteitä on yli 100 eri puolilla Suomea. Yhteispalvelupisteistä voi hakea ja sin- ne voi jättää täytettyjä Kelan hakemuslomakkeita. Yhteispalvelupisteistä saa myös apua sähköisten palveluiden käyttöön tarvittaessa. (Kansaneläkelaitos 2011d.)

Hakemuksen voi myös postittaa mihin tahansa Kelan toimistoon. Postimaksua- kaan ei tarvitse maksaa, jos käyttää Kelan toimistoista saatavia palautuskuoria. (Kansaneläkelaitos 2011d.)

Joitakin Kelan korvauksia voi saada jopa suoraan edes hakematta niitä, tällaisia korvauksia voi saada yleensä apteekista tai lääkäriasemilta. Korvaus vähennetään suoraan laskusta, kun asiakas on esittänyt Kela-korttinsa. (Kansaneläkelaitos 2011d.)

### **3 KANSANELÄKELAITOKSEN VERKKOPALVELU**

Tässä kappaleessa tutustutaan tarkemmin Kansaneläkelaitoksen verkkopalveluun eli [www.kela.fi](http://www.kela.fi)-sivustoon, joka on yksi Kelan monista palvelukanavista.

Kela.fi tarjoaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tietoa ja asiointipalveluja. Verkkopalvelun merkitys on kasvussa, koska yhä useampi asiakas haluaa hoitaa Kela-asiat Internetin kautta. Sivuilla vierailee kuukausittain noin 390 000 asiakasta. (Kela.fi-uudistus.)

Kelan tavoitteena on, että sen nettisivut ovat julkisen sektorin parhaat (Toimintakertomus 2010).

Kelan verkkopalvelusta palvelua saa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Palvelua saa suomenkielisessä osiossa jopa viittomakielellä. Viittomakielisille tarkoitettut sivut on toteutettu videotiedostoina. (Konseptisuunnitelma 2008.)

#### **3.1 Verkkopalvelun kohderyhmät**

Kela.fi-sivujen käyttäjät jaetaan neljään kohderyhmään:

- henkilöasiakkaisiin
- työnantaja-asiakkaisiin
- yhteistyökumppaneihin
- sidosryhmiin (Konseptisuunnitelma 2008).

Henkilöasiakkaat ovat asiakkaita, jotka käyttävät palvelua yksityishenkilöinä. Kela jakaa henkilöasiakkaat elämäntilanteen mukaan seuraavasti: lapsiperheet, opiskelijat, asevelvolliset, työttömät, eläkeläiset, sairastuminen, kuntoutus, vammaistuet, omaisen kuolema, maasta- ja maahanmuutto sekä asumisen tuet. Henkilöasiakkaat ovat palvelun keskeisin kohderyhmä. Keskityn työssäni tutki-  
maan pääasiassa vain henkilöasiakkaiden tyytyväisyyttä verkkopalveluun ja  
kuinka sitä voitaisiin parantaa. (Konseptisuunnitelma 2008.)

Työnantaja-asiakkaat käyttävät verkkopalvelua työnantajan roolissa. Työnanta-  
jat hakevat korvauksia tai tietoa korvauksista, joita he työnantajana voisivat  
saada tai korvauksia, joita heidän työntekijänsä voisivat saada. (Konseptisuun-  
nitelma 2008.)

Yhteistyökumppanit ovat organisaatioita, jotka jotenkin liittyvät Kelan toimintaan.  
Kelan yhteistyökumppaneita ovat muun muassa:

- apteekit
- kuljetuspalvelujen tuottajat
- kuntoutuksen palveluntuottajat
- kunnat
- yksityisen päivähoidon palveluntuottajat
- lääkärit ja terveydenhuollon henkilöstö
- terveydenhuollon palvelujen tuottajat
- lääkeyritykset
- oppilaitokset
- vakuutusyhtiöt. (Konseptisuunnitelma 2008.)

Kelan sidosryhmiä ovat muun muassa:

- media
- työnhakijat
- eduskunta, valtioneuvosto ja ministeriöt
- valtion laitokset kuten Tilastokeskus ja Stakes
- vakuutuslaitokset

- kunnat ja kuntayhtymät
- työmarkkina- ja muut järjestöt
- tutkijat, tiedeyhteisö, yliopistot, Suomen Akatemia, tieteelliset järjestöt ja säätiöt kotimaassa ja ulkomailla
- kelan henkilökunta esimerkiksi asiakaspalvelussa ja yhteispalvelupisteissä työskentelevät (Kela.fi konseptisuunnitelma 2008).

### 3.2 Verkkopalvelun kehittäminen

Perinteisesti Kelan asiakkaat ovat hoitaneet Kela asioitaan Kelan toimistoissa. Asiakkaiden tavat ovat kuitenkin muuttumassa. Yhä useammin asiakkaat, varsinkin nuoret opiskelijat ja lapsiperheet haluavat hoitaa Kela-asiansa kotoa käsin puhelimen tai Internetin välityksellä, mikä on johtanut Kelan toimistoissa asiakkaiden vähentymiseen, kun taas verkkopalvelussa kävijämäärät ovat kasvaneet koko ajan. Kehittämishjelman mukaan Kela aikookin panostaa lähivuosina juuri puhelinpalvelun ja verkkosivujen kehittämiseen. (Paste-loppuraportti.)

Asiakasmäärien vähentyminen toimistoista on johtanut pienten toimistojen lakkauttamiseen. Tämänkin vuoksi on erityisen tärkeää kehittää Internet-palveluja niin, että niitä on helppo käyttää ja että verkkopalvelun kautta pystyy hoitamaan mahdollisimman monia Kelan asioita. Vuonna 2011 verkkopalveluiden kehittämiseen ja ylläpitämiseen varattiinkin 100 000 euroa. (Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002.)

Vuoden 2011 strategiassa mainitaan, että Kela huomioi asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja toimistojen vähenemisen lisäämällä verkkopalveluiden käyttöä (Kelan strategia 2011–2014).

Kelan verkkopalveluja kehitetään jatkuvasti vastaamaan käyttäjien tarpeita ja niin, että ne ovat nykyaikaisia, helppokäyttöisiä ja monipuolisia ( Kelan viestinnän periaatteet 2007).

Sähköisten palvelujen etuuskohtaisessa kehittämisessä on huomioitava asiakasryhmän valmiudet käyttää sähköisiä palveluja sekä hyöty, joka palvelusta

Kelalle saadaan, koska Kelan eri asiakasryhmien valmiudet sähköisten palvelujen käyttöön ovat hyvin vaihtelevat. Sähköisiä palveluja haluavat eniten nuoret aikuiset, koska he ovat tottuneet käyttämään sähköisiä palveluita. (Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002.)

Omien tietojen kysely netin kautta vähentää puhelinpalvelun tarvetta ja asiakaskäyntien määrää. Sähköisten palveluiden kehittämisen yhtenä ideana on, että asiakas itse tekee osan rutiinitehtävistä, mikä vapauttaa työntekijöiden aikaa asiantuntijatehtäviin. Sähköisiä palveluja kehittämällä virheiden määrä vähenee ja hakemusten käsittelyajat lyhenevät. (Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002.)

Kelan kaltaisessa organisaatiossa sähköiset palvelut vaativat luotettavan menetelmän asiakkaan tunnistamiseksi. Tunnistusmenetelmien yleistymättömyys valitettavasti hidastaa palveluiden käyttöönottoa, ja tällä hetkellä tunnistukseen käytetään verkkopankkitunnuksia. (Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002.)

Verkkopalvelun kehittäminen tuo asiakkaille, mutta myös Kelalle paljon etuja, muun muassa:

- imago paranee
- tiedotus on ajantasaista ja helposti saatavilla
- työntekijöiden työaika vapautuu rutiinitehtävistä asiantuntijatehtäviin
- virheiden määrä tiedoissa vähenee
- hakemusten käsittelyprosessi nopeutuu (Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002).

Verkkopalvelun kehittämisessä ei kuitenkaan ole vain etuja, vaan siihen liittyy myös riskejä. Verkkopalvelujen kehittämiseen liittyviä riskejä Kelassa ovat muun muassa:

- osaamisen ja tekijöiden puute
- resurssien arviointi väärin
- kohtuuttomat odotukset uusille palveluille
- muutoksien hallinta ja aikatauluttaminen

- järjestelmät odotettua kalliimpia
- hakkerointimahdollisuuksien lisääntyminen. (Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002.)

Vuonna 2010 pidetyssä kansalaisbarometrissä Kelan Internet-sivut saivat arvosanaksi 8,1, ja Kelan esimiehille järjestetyn kyselyn perusteella 90 prosenttia heistä oli tyytyväisiä sivuihin. (Kela.fi toimintakertomus 2010).

Vuonna 2011 nettisivujen kehittämisen pääpaino on sisällön kehittämisessä. Kelan tavoitteena on kehittää verkkopalvelua niin, että etsittävä tieto löytyy sieltä nopeasti ja helposti. (Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002.)

### **3.3 Kela.fi-sivujen SWOT**

Seuraavalla sivulla on esitelty sivujen SWOT analyysi eli lueteltu Kelan verkkopalvelun vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Analyysi on tiivistetty, ja siihen otettu mukaan vain tutkimuksen kannalta tärkeitä asioita.

<p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paljon ajan tasalla olevaa tietoa</li> <li>- Palvelua saatavana eri kielillä ja viittomakielellä</li> <li>- Rakenne</li> <li>- Visuaalinen ilme</li> <li>- Asiointipalvelut (esim. laskurit)</li> <li>- Kävijätilastointi</li> <li>- Kela.fi:n ylläpidon ja kehityksen suunnitelmallisuus</li> <li>- Perussivujen päivitys suhteellisen helppoa</li> </ul>	<p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haku ei hae kaikesta sisällöstä</li> <li>- Hakua ei voi rajata kohderyhmittäin tai tyyppin mukaan</li> <li>- Ajoittainen hitaus</li> <li>- Palvelupisteen haun kaatuminen ajoittain ja virheelliset tiedot</li> <li>- Sähköpostiasiointi</li> <li>- Kieli osittain vaikeaa (Kela-termit yms.)</li> <li>- Henkilöresurssit</li> <li>- Uusien toiminnallisuuksien käyttöönotto työlästä ja aikaa vievää</li> <li>- Laskurien ulkoasu ja logiikka ei ole yhtenäinen</li> <li>- Pdf-tiedostojen runsas määrä.</li> </ul>
<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sisällön kirjoittaminen selkeämmin ja asiakaslähtöisemmin</li> <li>- Hakukoneoptimointi</li> <li>- Suojattu sähköpostiasiointi yms. asiointimahdollisuudet (chat)</li> <li>- Vuorovaikutteisuus</li> <li>- Sivuston latausaikojen nopeuttaminen</li> <li>- Saavutettavuus (muut kieliveriot)</li> <li>- Sosiaalisen median tuomat mahdollisuudet: sisällön jako muissa palveluissa mm. uutiset twitteriin</li> <li>- Ennakoiva haku ja haun rajaus</li> <li>- Puheversio sivuista</li> </ul>	<p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Runsa sisältö, jos sitä ei jaottele oikein</li> <li>- Googlen tietoturva ja sen käytön kieltäminen julkishallinnon Internet-sivuilla</li> <li>- Uusien verkkotoimittajien ja kohderyhmävastaavien perehdyttämättömyys kela.fi konseptiin, prosessiin ja vastuunjakoon</li> <li>- Prosessien toimimattomuus</li> </ul>

Taulukko 1 Kela.fi-sivujen SWOT-analyysi 2010 (Kela.fi sivujen SWOT-analyysi).

### 3.4 Verkkopalvelun kävijämäärät

Kävijämäärät [www.kela.fi](http://www.kela.fi)-sivuilla ovat kasvaneet huomattavasti lähivuosina.

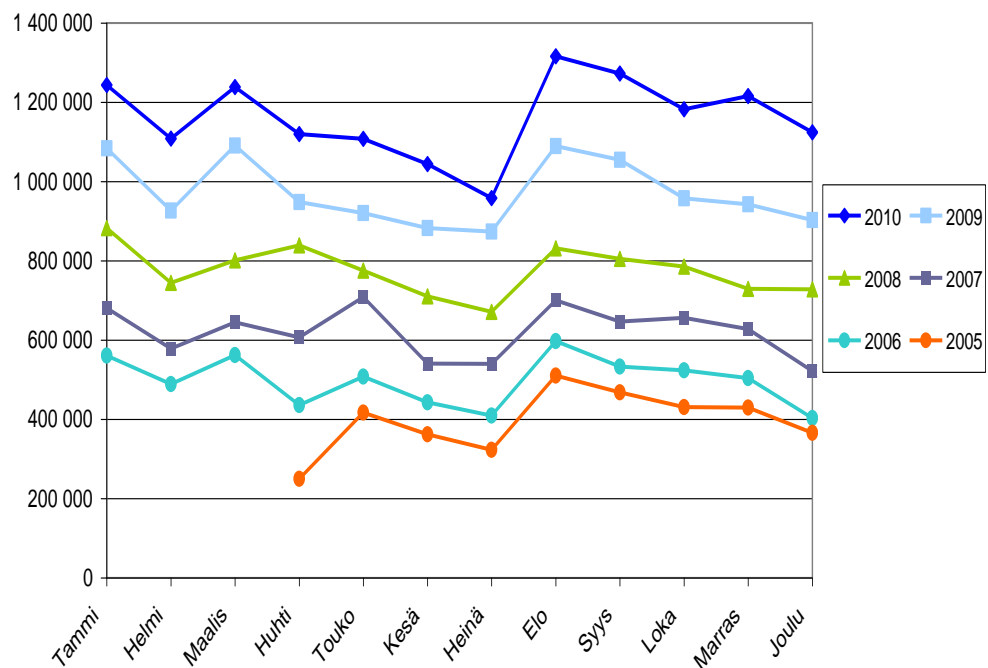


Vuonna 2008 sivuilla kävijöitä oli noin 9,3 miljoonaa (Kävijäseuranta 2008).

Vuonna 2009 uudistettu kela.fi-sivusto otettiin käyttöön ja kävijämäärä kasvoi noin 11,7 miljoonaan kävijään vuodessa (Kävijäseuranta 2009).

Vuonna 2010 kävijöitä oli jo jopa 13,9 miljoonaa vuodessa (Kävijäseuranta 2010).

Seuraavasta kuviosta näkee hyvin, kuinka kävijämäärät Kelan verkkopalvelussa ovat kasvaneet vuodesta 2005 vuoteen 2010.



Kuvio 2 Käynnit Kelan verkkosivuilla 2005–2010 (Kävijäseuranta 2010).

Eniten sivuilta katsotaan lapsiperheiden ja opiskelijoiden etuuksia, lomakkeita ja yhteystietoja. Myös sivuilla olevia laskureita käytetään paljon. ( Kävijäseuranta 2008, 2009 ja 2010).

Seuraavassa taulukossa on esitetty sivuilla käyntien määrät vuonna 2010 eri kieliversioissa.

<b>2010</b>	<b>Käynnit/kk</b>	<b>%</b>
Ulkoinen käyttö	1 174 443	96
Suomi	1 135 132	97
Svenska	25 249	2
English	14 062	1
Sisäinen käyttö	54 674	4
<b>Yhteensä</b>	<b>1 229 117</b>	<b>100</b>

Taulukko 2 Käynnit kieliversioittain vuonna 2010 (Kävijäseuranta 2010).

Taulukosta näkee, että Kelan sivuilla vierailee myös paljon asiakkaita ruotsin ja englannin kielellä, joka on myös otettava huomioon Kelan verkkopalvelua kehitettäessä.

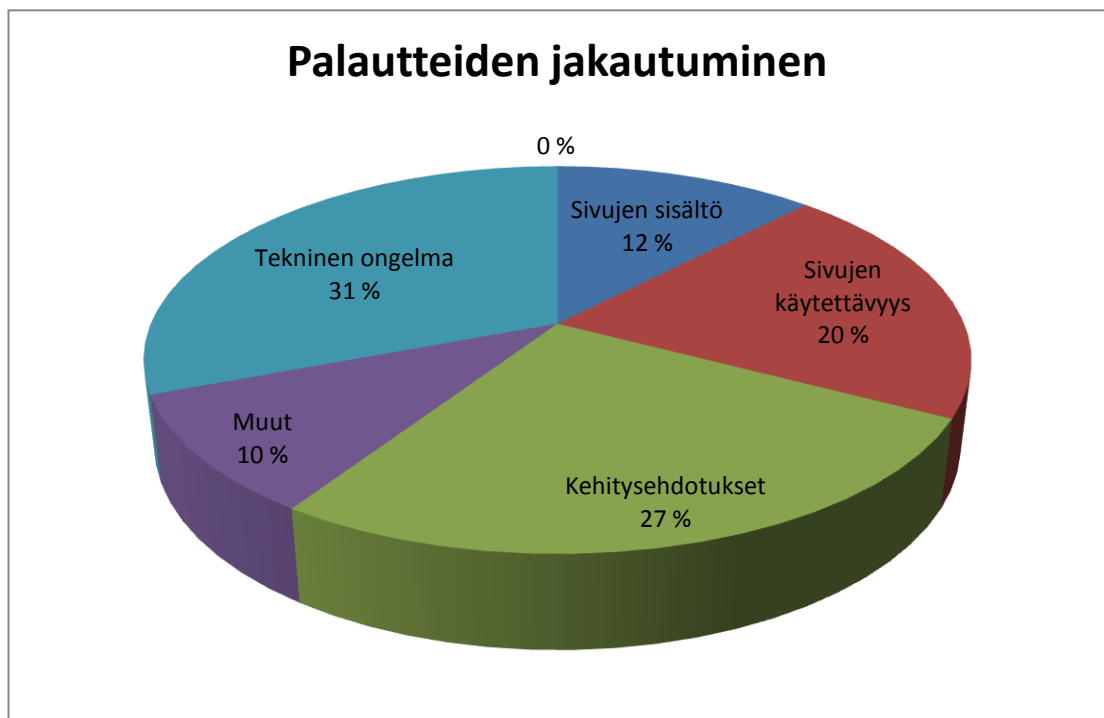
#### **4 VERKKOPALVELUA KOSKEVAT ASIAKASPALAUTTEET**

Tutkimuksessa käytiin yhteensä 3203 vapaamuotoista asiakaspalautetta läpi. Näistä 3203 asiakaspalautteesta poistettiin ne, jotka eivät liittyneet Kelan nettisivuihin, ja jäljelle jääneet 312 asiakaspalautetta tutkittiin tarkemmin. Palautteiden perusteella pyrittiin selvittämään, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä verkkopalvelussa tällä hetkellä ja miten tyytyväisyyttä verkkopalveluun voitaisiin parantaa. Kaikki asiakkaat ovat vapaasti voineet antaa palautetta, joten näissä 312 asiakaspalautteessa on mukana myös muutamien työnantajien ja työnhakijoiden palautteita, joita ei ole karsittu pois. Nämä 312 palautetta jaettiin niin sanotusti ruusuihin ja risuihin. Ruusuja oli yhteensä 13 ja risuja 291. Palautteita, joita ei voinut jakaa oikeastaan kumpaankaan ryhmään, oli yhteensä 8.

Kaikki verkkopalvelua koskevat asiakaspalautteet jaettiin pienempiin ryhmiin, jotta palautteiden tutkiminen olisi ollut helpompaa. Palautteet jaettiin viiteen ryhmään:

- Sivujen sisältö
- Sivujen käytettävyys
- Kehitysehdotukset
- Muut
- Tekniset ongelmat.

Palautteet jaettiin näihin ryhmiin, koska katsoin niiden olevan aiheet, joista asiakkaat antoivat eniten palautetta. Seuraavassa kuviossa on esitetty palautteiden jakautuminen näiden ryhmien välillä.



Kuvio 3 Palautteiden jakautuminen

Kaaviota tutkittaessa on kuitenkin huomioitava, että olen laittanut kehitysehdotusryhmään myös muutamia sellaisia palautteita, joissa on vain moitittu esimerkiksi jonkin ominaisuuden puuttumista sivuilta mutta olen itse nähnyt, että siinä

olisi kehitettävää. Olen esimerkiksi voinut laittaa kehitysehdotusryhmään myös sellaisen palautteen, jossa asiakas on vain moittinut sitä, ettei ole voinut lähettää liitteitä Internetin kautta, mutta olen itse nähnyt sen kehitysehdotuksena.

Tekninen ongelma-ryhmää on taas voinut kasvattaa se, että siihen ryhmään on voinut mennä palautteita sellaisiltakin asiakkailta, jotka ovat kertoneet, että sivut eivät toimi, vaikka asiakas itse ei olisi osannut käyttää selainta tai ongelma on voinut johtua esimerkiksi asiakkaan Internet-yhteydestä tai muusta Kelasta johtumattomasta syystä. Seuraavaksi on käyty jokainen ryhmä erikseen läpi ja kerrottu, mistä asioista asiakkaat antoivat palautetta.

#### **4.1 Sivujen sisältö**

Kaikista asiakaspalautteista 12 prosenttia koski sivujen sisältöä. Palautteissa mainittiin, että sivuilta ei ollut löydetty haluttua tietoa tai sivuilla ollut tieto oli virheellistä.

##### **4.1.1 Sisällössä ilmenneet puutteet**

Erittäin moni asiakas moitti, että vuoden 2011 lapsilisien maksupäivät eivät olleet näkyneet nettisivuilla, kun ne olisi helposti sieltä voinut tarkistaa niin kuin vuonna 2010. Asian selvittäminen puhelimitse ei ollut onnistunut tai sitten asiaa ei haluttu puhelimitse selvittää siitä aiheutuvien kustannusten takia. Asiakkaat moittivat sitä, että tieto olisi helppo laittaa sivuille, mutta jos tietoa ei siellä ole, sen selvittämiseen menee kohtuuttomasti aikaa, jos se edes onnistuu. Tästä asiasta tuli muun muassa seuraavanlainen palaute:

Palauttakaa lapsilisien maksupäivät nettisivuillenne, niin kuin ennenkin oli. Koko homma haaskahtaa niin voimakkaasti taas rahastamiselta, että kalliista puhelinnumerosta tuntien jonottamisella saa sen tiedon, minkä esille asettaminen nettiin ei teiltä vaadi juuri mitään. Onhan ne sähköisessä muodossa jossain kuitenkin olemassa. Lapsiköyhyyttä taas lisätään byrokratian nimissä.

Nettisivuilta oli puuttunut tieto muun muassa siitä, että opiskelija voi nostaa pelkkää asumislisää, jos hänellä on vielä yksi tukikuukausi jäljellä. Ratsastusterapiasta kaivattiin kattavampaa tietoa sivuille. Yksi ruotsinkielinen asiakas toivoi myös kattavampaa tietoa apurahoista sivuille, muun muassa siitä, mitä tarkoittaa toimeentulon turvaamiseen tarkoitettu apuraha. Yksi asiakas oli yrittänyt selvittää Kelan nettisivuilta, mitä omaiset tekevät kelakortille omaisen kuoltua, mutta ei löytänyt tietoa sieltä. Asiakas toivoi, että tieto lisättäisiin sivuille.

Hoitolisähakemusta tehtäessä ei ollut löydetty tietoa siitä, miten liitteet saa toimitettua ja työttömyysrahaa haettaessa ei löytynyt tietoa, mitä liitteitä tarvitaan ja mihin mennessä ne on toimitettava.

#### **4.1.2 Sisällössä ilmenneet virheet**

Virheellisestä tai vanhasta tiedosta annettiin myös jonkin verran palautetta. Asiakkaat kertoivat muun muassa, sivuilla olleesta väärästä tiedosta, että vuonna 2011 työnantaja ei ole velvollinen suorittamaan sotu-maksua 60 vuotta täyttäneestä vakuutetusta, kun sen pitäisi olla 68 vuotta täyttäneestä. Virheellistä tietoa oli ollut myös kuntoutuspsykoterapiasta kertovassa osuudessa. Siellä oli mainittu, että uusi jakso voidaan myöntää viiden vuoden kuluttua edellisen Kelan tukeman terapiajakson myöntämisestä, kun sen pitäisi olla viiden vuoden kuluttua edellisen Kelan tukeman terapiajakson loppumisesta.

Isyyskuukauteen liittyvää tietoa pyydettiin päivittämään. Sivulla oli asiakkaan mukaan vanhaa tietoa, mutta asiakas ei sen tarkemmin kertonut, mitkä tiedot olivat vanhentuneet. 16 vuotta täyttäneen korotetun vammaistuen määräksi oli sivuilla ilmoitettu 201,51, kun se todellisuudessa on 200,51. Verkkosivuilla oli jossain kohdassa ilmoitettu vielä pääjohtajaksi Jorma Huuhtanen.

Sivuilla oli ollut väärä yhteystieto kohdassa ”näin nopeutat asiointiasi”. Sivulla oli lukenut, että ajan voi varata kuntoutus-, vammais- ja hoitotukiasioissa numerosta 020 635 1604. Numeroon soitettaessa oli automaatti kuitenkin ilmoittanut, että numero ei ole käytössä. Englanninkielisillä sivuilla olleesta vanhasta tiedos-

ta annettiin myös palautetta. Sivuille ei ollut päivitetty vuoden 2011 työssä-  
oloehdon täyttävää vähimmäispalkkaa.

Asiakkaat ilmoittivat myös, että heidän omissa tiedoissaan oli ollut virheitä. Si-  
vuilla oli lukenut esimerkiksi, että kuntoutustuki on myönnetty. Asiakas oli ihme-  
tellyt tätä, koska päätöstä ei ollut vielä tullut, ja selvittänyt asiaa toimistosta, jos-  
sa hänelle oli kerrottu, että tieto ei pidä paikkaansa, vaikka omissa tiedoissa  
lukee niin. Eräs asiakas oli hakemusta tehdessään joutunut ilmoittamaan edelli-  
senavioliiton päättymispäivän, vaikka asiakkaalla ei ole ollut edellistä avioliittoa.  
Myös osoitetiedot olivat olleet väärin omissa tiedoissa muutaman asiakkaan.  
Eräälle asiakkaalle ohjelma oli ilmoittanut, että asiakas saa sairauspäivärahaa  
YTK:sta, vaikka asiakas ei ole ollut YTK:n jäsen viiteen vuoteen. Asiakas ihmet-  
teli, miten näin vanhaa tietoa voi olla vielä Kelalla.

Myös puuttuvista lomakkeista annettiin palautetta. Sivuilta oli puuttunut muun  
muassa osoitteenmuutoslomake, ev 289-lomake, selvitys liikamaksusta ja sen  
takaisinmaksutavasta -lomake, ilmoitus työttömyysajasta -lomake ja SV98 TTH  
06.09-lomake oli ollut sivuilla vanha. Asiakkaat kaipasivat sivuille myös suoria  
toimistojen puhelinnumeroita.

#### **4.2 Sivujen käytettävyys**

Monen asiakkaan mielestä Kelan sivut ovat epäselvät ja hankalat käyttää. Kai-  
kista palautteista 20 prosenttia koski sivujen käytettävyyttä. Kaikki 13 asiakas-  
palautetta, joissa annettiin kiitosta verkkopalvelusta, koskivat myös sivujen käy-  
tettävyyttä. Seuraavassa kuviossa on jaoteltu sivujen käytettävyyteen liittyvät  
asiakaspalautteet.



Kuvio 3 Sivujen käytettävyys

Seuraavaksi on kerrottu, mitkä asiat olivat asiakkaiden mielestä epäselviä tai hankalia. Asiakas antoi palautetta, että oli yrittänyt käydä nopeasti katsomassa opintotuen tulorajat, mutta asian tarkistaminen ei käynytkään niin nopeasti, kuin asiakas olisi toivonut. Asian selvittämiseen meni liikaa aikaa, eikä tieto ollut asiakkaan mielestä loogisessa paikassa. Myös työttömyysturvan jatkohakemuksen tekeminen oli tuottanut päänvaivaa eräälle asiakkaalle, eikä hän ollut ymmärtänyt, pitääkö hakemus tehdä jonkin tietyn ajan kuluessa, koska jatkohakemuksen tekeminen ei ollut onnistunut.

Yhdessä palautteessa mainittiin myös, että työmarkkinatukihakemuksen tekeminen netissä oli hankalaa. Selkeyttä toivottiin vanhempainpäivärahan laskennan tuloksen osoittavaan sivuun. Asiakas oli saanut näkyviin kaksi saraketta, joista ensimmäinen oli nimetty ”€/arkipäivä ennakonpidätyksen jälkeen” ja toista ei ollut nimetty mitenkään. Laskutoimitusten jälkeen asiakas huomasi, että ensimmäinen sarake näyttää euromääräisen tuen bruttona ja toinen nettona. Asiakas toivoi, että sarakkeet nimettäisiin paremmin, jotta asiakkaiden ei itse tarvitsisi selvittää, mitä missäkin sarakkeessa on. Eräs asiakas oli yrittänyt sel-

vittää Kelan Internet-sivuilta oikeutta vammaisuuuteen ammatillisen kuntoutuksen aikana ja hänen mielestään asia oli siellä hyvin epäselvästi ilmaistuna ja hän toivoi selkeyttä ohjeistuksiin siltä osin.

Kelan puhelinnumeroiden ja sähköpostiosoitteiden tulisi olla sivuilla paremmin esillä. Moni asiakas oli turhautunut, kun yhteystietojenkin etsiminen on Kelan nettisivuilta niin vaikeaa. Hakemuksia tehtäessä pitäisi esille tulla selvästi, mitä liitteitä pitää toimittaa, missä ajassa, minne ja miten, koska nämäkin asiat olivat olleet epäselviä muutamille asiakkaille.

Selvyyttä toivottiin myös virheestä ilmoittaviin teksteihin. Asiakas oli yrittänyt täyttää ja lähettää työttömyysilmoitusta, jossa oli myös työpäiviä. Ruutuun oli tullut punainen teksti, jota asiakas ei ollut ymmärtänyt. Asiakas pyysi käyttämään suomen kieltä. Eräs toinen asiakas taas toivoi selkeyttä sivuilla käytettävissä oleviin teksteihin, sivuilla käytetään hänen mielestään paljon kapulakieltä, josta ei tahdo saada selvää. Tähän asiaanhan Kela on jo panostanut ja kirjoittanut uudelleen ja selvempään muotoon nettisivujen sisältöä. Tätä uudelleen ja selkeämpään muotoon kirjoittamista tulisi kuitenkin mielestäni jatkaa vielä.

Nettilomaketta pidettiin hyvin sekavana ja hankalaasti täytettävänä. Asiakkaan mielestä paperisen hakemuslomakkeen ja nettilomakkeen tulisi olla samanlaiset. Lomakkeiden täyttöohjeiden etsimiseen kerrottiin menevän myös kohtuuttomasti aikaa. Ehdotuksena oli, että täyttöohje olisi lomakkeen kanssa samassa paikassa.

Asiakas oli hakenut takautuvasti vuoden ajalta osittaista hoitorahaa. Tuki jäi ajoissa hakematta, koska asiakas oli tulkinnut Kelan Internet-sivuja väärin. Hänen mielestään osittaisesta hoitorahasta pitäisi mainita, samoin kuin kotihoidon ja yksityisenhoidon tuestakin heti, kun klikkaa Lapsiperhe-etuuksien alta Lastenhoidontuet. Tällä hetkellä Lastenhoidontuet-alta löytyy suoraan tietoa vain kotihoidon- ja yksityisenhoidontuesta.

Asiakkaat antoivat muun muassa seuraavanlaisia palautteita:



Huonot ovat verkkosivunne. Koitin hakea osoitetta, johon voin lähettää sairaanhoitokulujen korvaushakemuksen. Ei löytynyt kohtuullisella työllä.

Lomakkeen täyttäminen verkossa on todella työlästä. Kaipasin monessa kohdassa lisäinformaatiota siitä mitä kysytään. Esimerkiksi kohta jossa kysytään mitä sosiaaliturvaetuuksia aion hakea, jäi minulle epäselväksi. Kohdassa olisi voinut olla info jossa kerrotaan mitä sosiaaliturvaetuuksilla tarkoitetaan.

Vaikka tässä opinnäytetyössä paneudutaan pääasiassa henkilöasiakkaiden tyytyväisyyteen ja sen parantamiseen, on mielestäni mainitsemisen arvoista, että monet työnantajat eivät ole olleet tyytyväisiä työnantajapalvelun päivityksiin. Ennen palvelun käyttäminen oli ollut helpompaa ja nopeampaa. Nyt esimerkiksi täytyy aina kirjoittaa yrityksen tiedot ja tilinumerot uudestaan, kun ennen ne pysivät esitätettyinä. Virheiden määrä kasvaa esimerkiksi tilinumeroa joka kerta uudestaan kirjoitettaessa, lisäksi asiakkaan aikaa menee hukkaan. Uskon, että työnantaja-asiakkaiden tyytyväisyys palveluun paranisi, jos ohjelmaa voisi muokata niin, että se antaisi yrityksen tiedot esitätettyinä niin kuin ennen, eikä niitä tarvitsisi joka kerta kirjoittaa uudestaan. Asiasta tuli muun muassa seuraavanlainen palaute:

Hakemusten tekeminen on hieman hankaloitunut, päivitysten (?) myötä. Yrityksen tiedot (tilinumero, osoite) olivat aikaisemmin esitätettyinä, nyt ne tarvitsee erikseen lisätä (virheiden mahdollisuus kasvaa esim. tilinumeroissa). Onko nuo tiedot mahdollista saada tallennettua, niin että ne olisivat aina valmiina?

#### **4.2.1 Kommunikointi sivuilla**

Asiakkaat antoivat jonkin verran palautetta myös siitä, ettei omia tietojaan pystynyt muuttamaan omilla sivuilla tai ilmoitusten jättö ei onnistu.

Asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä muun muassa siihen, että omia osoitetietojaan ei pysty muuttamaan omilla sivuilla. Asiakkaat olisivat halunneet myös ilmoittaa

omien tietojen kautta tulevasta avopuolisosta, jotta esimerkiksi eläkkeen liikamaksuilta ja takaisinperinnältä vältyttäisiin.

Muutamasta palautteesta ilmeni, että asiakkaalla olisi ollut jokin ilmoitusluontoinen asia, kuten että hakemuksesta oli jäänyt pois tilinumero ja asiakas haluaisi ilmoittaa tämän tilinumeron jälkikäteen, mutta netistä ei pysty ilmoituksia jättämään. Prosessia nopeuttaisi se, että asiakas heti tällaisen unohduksen huomattuaan pystyisi ilmoittamaan asian helposti Kelaan verkkopalvelussa, eikä asiakkaan tarvitsisi odottaa, että käsittelijältä tulee kirje, jossa pyydetään tilinumeroa. Tällainen ilmoitusten ja kysymysten jättömahdollisuus Kelan sivuilla vähentäisi varmasti myös asiakaskäyntejä toimistoissa ja soittoja Kelaan.

#### **4.2.2 Asiakkaiden kiitokset**

Asiakkaat antoivat myös kiitosta sivujen käytettävyydestä. Kaikki 13 asiakaspalautetta, joissa asiakkaat antoivat kiitosta verkkopalvelusta, koskivat nettisivujen käytettävyyttä.

Asiakkaat antoivat muun muassa seuraavanlaisia palautteita:

Teillä on erittäin hyvin jäsennellyt ja selkeät nettisivut! Voisipa sanoa, että aina olen onnistunut löytämään etsimäni tiedon ja ohjeet, miten toimia. Myös laskurien käyttäminen ja hakemusten täyttäminen netissä on onnistunut. Joskin lomakkeiden määrä on varsin kattava ja lomakkeiden nimet koodeineen hankalat.. mutta sivuilta on löytynyt kyllä info, mitä lomaketta käyttää. Tästä kiitokset!

Moi. Hain isyysrahaa netissä. Lomake oli helppo täyttää ja muutamien rivien lisätiedot kysymysten ohessa selvensivät kysymyksiä hyvin. Todella hyvä juttu, tulen ehdottomasti käyttämään jatkossakin!

Sähköinen asiointipalvelunne on loistava! Kiitoksia.

Kiitos, Teillä on tosihyvät verkkosivut. Siis todella paljon selvemmat kuin Verotoimistojen sivut.

#### **4.4 Tekniset ongelmat**

Kaikista palautteista 31 prosentissa kerrottiin teknisestä ongelmasta tai viasta eli suurin osa palautteista koski teknistä ongelmaa. Tämä voi johtua kuitenkin myös siitä, että ongelma on ollut asiakkaan koneessa, nettiyhteydessä tai selaimen käyttötaidoissa, eli kaikki ongelmat eivät ole johtuneet välttämättä Kelasta.

Suurella osalla tekninen ongelma-ryhmässä olevista palautteista ilmoitettiin, että sivut eivät aukea tai sivut ilmoittavat teknisestä ongelmasta. Mielestäni ei ole tutkimuksen kannalta järkevää käydä läpi asiakkaiden ilmoituksia verkon toimintaongelmista kovinkaan tarkkaan, koska suurin osa ongelmista on jo varmasti korjattu. Ne ovat olleet vain hetkellisiä tai asiakaspalautteen perusteella ei pysty sanomaan, mistä ongelma on johtunut. Seuraavaksi on kuitenkin laitettu muutama teknisestä ongelmasta kertova asiakaspalaute:

Tilinumero ei muutu vaikka lähettää netissä muutoksen. Pitää joka kerta mennä virastoon. Kuitataan kyllä tehdyksi mutta numero ei muutu.

Hei, tein ennen joulua sähköisen hakemuksen netissä, mutta ilmeisesti liian hitaan yhteyden takia ei tallentunut. Yhteydenkatkaisuviive saisi olla pidempi, jotta hitaillakin yhteyksillä pystyisi asioita hoitamaan.

Asiakas antoi tulista palautetta nettipalveluista. Yrittänyt tehdä työttömyyspäivien ilmoitusta netin kautta, mutta ohjelma ei ole toiminut. Yrittänyt sitä useamman kerran.

Liitteissä on lista kaikista asiakaspalautteista, jotka koskivat teknistä ongelmaa. Palautteet kannattaa lukea läpi.

#### **4.5 Muut palautteet**

Muut ryhmä koostuu yksittäisistä palautteista, joita ei voinut laittaa oikein mihinkään yhteen ryhmään esimerkiksi siitä syystä, että palautteesta ei käynyt selville mitenkään, missä vika on ollut. Onko kyseessä siis ollut tekninen ongelma vai sivujen epäselvyys. Kuten seuraavista palautteista:

Miksi en voi tehdä ilmoitusta koneella vika aika jakso on 6.12.2010 - 2.1.2011 palautus viimeistään 3.1.2011 ja nyt on jo 4.1.2011.

tai

Moro. Poistakaa etuus laskurit, koska ne eivät ole edes suuntaa antavia vaan antavat turhaa toivoa. Asuntotuen laskuri näytti 34,98 onnea, luulin maksavani sillä vesilaskun. Päätös hakemuksenne hylätty, koska tuen määrä pienempi kuin 16,81. Arvaatteko tuntuiko hyvälle ei täältä Suomalainen mitään saa. POISTAKAA LASKURIT tuottavat vain pahan mielen.

En käy opinnäytetyössäni tarkemmin myöskään näitä muut-ryhmään kuuluvia palautteita läpi, mutta nekin löytyvät kaikki liitteistä.

#### **4.6 Asiakkaiden kehitysehdotukset**

Kaikista palautteista 27 prosenttia eli toiseksi suurin osa oli asiakkaiden kehitysehdotuksia tai niissä moitittiin sellaisia asioita, joissa mielestäni olisi selvästi kehitettävää.

Selvästi suurin osa kehitysehdotuksista koski liitteiden toimittamista. Asiakkaat toivoivat, että liitteetkin voisi toimittaa sähköisesti. Liitteet voisi esimerkiksi liittää heti hakemuksen lopussa hakemukseen, ne voisi käydä myöhemmin lisäämässä omissa tiedoissa tai ne voisi lähettää sähköpostilla. Monen mielestä sähköinen hakeminen on täysin turhaa, jos liitteet pitää kuitenkin toimittaa paperilla toimistoon. Tarvittavien liitteiden toivottiin lukevan hakemusten lopussa huomiota herättävämmiin, ja niistä voisi mennä ilmoitus sähköiseen palveluun. Sähköis-

tä hakemusta tehtäessä pitäisi myös olla selkeästi ja suurella kerrottu, että tarvittavat liitteet tulee toimittaa alkuperäisinä ja kertoa myös, minne ne tulee toimittaa.

Moni asiakas toivoi myös, että kaikkien hakemusten saapumisesta toimistoon ja käsittelyvaiheesta tulisi omiin tietoihin ilmoitus. Tällä hetkellä esimerkiksi sairaanhoidonkorvaushakemusten tai matkakorvaushakemusten saapumisesta toimistoon ei asiakas saa mitään ilmoitusta. Yhdessä palautteessa toivottiin, että verkkopalvelusta saisi myös arvion siitä, kuinka kauan hakemuksen käsittely suunnilleen kestää. Joidenkin etuuksien kohdalla omista tiedoista näkee, kun hakemus on saapunut, mutta olisi hyvä, jos siellä näkyisi myös, mille ajalle etuutta on haettu. Näin asiakas näkisi helpommin, mistä hakemuksesta on kyse, jos asiakas on esimerkiksi tehnyt monta sairauspäiväraha hakemusta. Eräs asiakas toivoi, että omissa tiedoissa näkyisi myös, jos lisäselvityksiä on pyydetty esimerkiksi työnantajalta maksetuista palkoista.

Monet asiakkaat toivoivat, että alaikäisten lasten asioita pystyisi seuraamaan ja hoitamaan verkossa vanhempien pankkitunnuksilla. Tällä hetkellä alaikäiselle lapselle pitäisi hankkia omat pankkitunnukset, jotta hänen Kela-asioitaan voisi tarkistaa ja hoitaa verkossa. Ainakin yksi edunvalvoja toivoi myös, että voisi seurata ja hoitaa edunvalvottavan asioita omilla pankkitunnuksillaan sekä yksi valtakirjan saanut toivoi, että olisi voinut hoitaa asian verkkopalvelun kautta. Eurooppalainen sairaanhoitokortti olisi haluttu tilata myös muille perheenjäsenille, mutta se ei ollut mahdollista. Tähän toivottiin parannusta.

Asiakkaat toivoivat sellaista mahdollisuutta, että asiakas voisi halutessaan ilmoittaa esimerkiksi omien tietojensa kautta, että ei halua päätöksistä paperisia kirjeitä, vaan kaiken tarvittavan voisi katsoa verkkopalvelusta, kirjeet tulisivat net-postiin tai sähköpostiin. Yhtenä ehdotuksena oli, että kun päätös on tullut verkkoon, siitä voisi tulla esimerkiksi tekstiviesti kännykkään.

Asiakkaat toivoivat, että sähköpostin laittaminen Kelaan olisi helpompaa. Eräs asiakas ihmetteli, että toimistojen sähköpostiosoitteita ei ole missään, mutta yksittäisten työntekijöiden osoitteita (etunimi.sukunimi@kela.fi) mainostetaan.

Asiakkaan mielestä niistä ei ole mitään hyötyä, koska eiväthän asiakkaat voi tietää yksittäisten työntekijöiden nimiä tai mitä asioita nämä hoitavat. Eräs toinen asiakas oli taas hyvin tuohtunut siitä, että hän ei saanut sähköpostiviestiinsä vastausta. Asiakkaan sähköpostiin oli aluksi vastattu, että asia on niin arkaluonteinen, että siihen ei voi vastata sähköpostitse. Sen jälkeen asiakas oli laittanut uuden sähköpostin, jossa pyysi vastaamaan vain lyhyesti joko kyllä tai ei, mutta asiakas ei ollut senkään jälkeen saanut vastausta kysymykseensä. Myös toimistojen puhelinnumerot toivottiin verkkosivuille esille.

Yksittäisinä kehitysehdotuksina toivottiin muun muassa, että jos isä pitää isyysvapaan useana jaksona, niin ei tarvitsisi täyttää aina uutta hakemusta. Toivottiin, riittävän, kun ilmoittaa netissä tai puhelimitse uuden jakson. Isyysrahaa haettaessa toivottiin parannusta kohtaan, jossa kysytään, mille ajalle etuutta haetaan. Tässä kohdassa ei nimittäin mainita miten päivämäärät tulisi merkitä. Asiakas ehdotti, että siinä voisi olla vaikka kalenteri, johon klikataan päivät, mistä mihin etuutta haetaan. Isyysrahaa koskeva ehdotus tuli vielä, että sivuilla lukisi selvästi, että isyysrahaa ei kannata hakea ennen lapsen syntymää, koska tarkkaa syntymäpäivää ei voi etukäteen tietää.

Kaikkia Kelan etuuksia toivottiin sähköisesti haettaviksi sekä lopetettaviksi. Ja jos etuutta ei pysty sähköisesti hakemaan, toivottiin, että siitä ilmoitettaisiin kyseisen etuuden sivuilla. Asiakas oli yrittänyt asioida kuntoutuspsykoterapiassa Kelan nettisivuilla. Sivun oikeassa yläreunassa oli linkki sähköiseen palveluun, sieltä ei kuitenkaan löytynyt vaihtoehtoa, jossa olisi voinut hakea kuntoutuspsykoterapiarahoitusta. Asiakkaat toivoivat myös, että Kela-kortin saisi tilattua verkkopalvelun kautta ja tunnistuksen verkkopalveluun voisi tehdä jollain muulla tavalla kuin verkkopankkitunnuksilla.

Asiakkaan mielestä Kelan tulisi paremmin ohjeistaa terveydenhuollon henkilöitä matkakorvausasioista. Asiakas ei ollut saanut terveydenhuollosta tai Kelan verkkosivuilta tietoa, miten toimia SV 67-pitkäaikaistodistuksen kanssa, kun sen terveydenhuollosta on saanut. Takuueläke-sivuilla toivottiin lisättävän kattavammin esimerkkejä eri elämäntilanteista. Varsinkin varhennetusta vanhuuseläkkeestä syntyvän varhennusvähennysprosentin huomioimisen esimerkeissä

tulisi olla kattavampaa. Eläkeläisten asumistukeen liittyvä kuntaluokittelun toivottiin löytyvän tulevaisuudessa sivuilta.

Kehitysehdotuksena tuli, että verkkopalvelussa saatujen brutto- ja nettomäärien lisäksi näkyisi myös pidätetyn veron määrä erikseen. Tästä olisi apua erityisesti uutta muutosverokorttia tilattaessa, koska silloin tarvitaan tiedot saaduista bruttotuloista ja maksetuista veroista vuoden alusta lähtien. Nyt pidätetyn veron määrä täytyy laskea erikseen. Vielä parempi asiakkaan mielestä olisi, jos tulojen yhteismäärä olisi jossakin ilmoitettuna samantyyppisesti kuin esimerkiksi palkkalaskelman kohdassa "tiedot vuoden alusta". Toivottiin myös, että nettisivuille tulisi tieto, onko elatusvelvolliselta saatu perittyä elatusapua, jolloin lähivanhempi voisi suunnitella paremmin talouttaan, kun tietää, onko elatusapua tulossa maksuun kuun 25. päivänä. Tällöin lähivanhemman ei tarvitsisi soittaa Kelaan ja kysyä, onko elatusapua saatu perittyä elatusvelvolliselta. Sivulla toivottiin lukevan myös, että äitiysloman aikana voi tehdä sunnuntaisin töitä eikä se vaikuta päivärahan määrään.

Asiakas halusi jättää työttömyysajan ilmoituksen ajalle 25.1.2011–21.2.2011. Sitä ei voinut kuitenkaan jättää, koska tuelle oli tehty lakkautus 1.3.2011 alkaen. Asiakas toivoi, että järjestelmää korjattaisiin niin, että työttömyysajan ilmoituksen voisi jättää vielä jäljellä oleville päiville, vaikka lakkautus onkin tehty tulevaisuuteen.

## **5 KEHITYSEHDOTUKSET**

### **Liitteet**

Palautteita läpikäydessäni ensimmäisenä asiana huomasin liitteiden lähettämisen hankaluuden. Sähköinen palvelu ei mielestäni palvele asiakkaita niin hyvin kuin pitäisi, jos liitteet on joka tapauksessa toimitettava paperisena toimistoon. Ensimmäisenä kehitysehdotuksen onkin, että liitteiden toimittaminen sähköisesti onnistuisi tulevaisuudessa. Esimerkiksi sairauspäiväraha-asioissa tarvittavat lääkärintodistukset voisivat tulla suoraan lääkäriasemalta sähköisesti, tällöin ei

ainakaan tarvitsisi pohtia, miten varmistetaan, että asiakas ei ole väärentänyt todistusta. Uskon, että verkkopalvelun käyttö kasvaisi huomattavasti, jos liitteetkin saisi toimitettua verkon kautta. Verkkopalvelun käytön lisääntyminen taas vapauttaisi työntekijöiden aikaa asiantuntijatehtäviin, vähentäisi virheiden määrää ja nopeuttaisi hakemusten käsittelyprosessia. Ja ennen kuin liitteiden toimitaminen sähköisesti tulee mahdolliseksi, hakemuksia tehtäessä pitäisi tulla selvästi esille, mitä liitteitä pitää toimittaa, missä ajassa, minne ja miten, koska nämäkin asiat olivat olleet joillekin asiakkaille epäselviä.

#### Etuuksien hakeminen ja lakkauttaminen

Mielestäni kaikkien etuuskien tulisi olla sähköisesti haettavissa sekä lakkauttavissa. Ainakin ne etuudet, joita voi jo hakea verkkopalvelun kautta, pitäisi pystyä myös lakkauttamaan verkon kautta.

#### Kielen osittainen vaikeus

Kelan nettisivujen SWOT-analyysissä heikkouksiin oli laitettu kielen osittainen vaikeus. Asiakaspalautteiden perusteella olen samaa mieltä, että se kuuluu sivujen heikkouksiin. Kelan nettisivuja kehitettäessä sivuilla olevia tekstejä on jo kirjoitettu uudestaan selvempään muotoon, ja mielestäni tätä tulisi jatkaa edelleen, koska asiakaspalautteista kävi ilmi, että tekstit ovat asiakkaiden mielestä vielä joiltain osin hankalasti ymmärrettäviä.

#### Sähköpostiasiointi

Kelan nettisivujen SWOT-analyysissä heikkouksiin oli laitettu myös sähköpostiasiointi, ja asiakaspalautteiden perusteella olen samaa mieltä, että sähköpostiasiointi kuuluu myös verkkopalvelun heikkouksiin. Sähköpostiasioinnin hankaluudesta tuli myös paljon asiakaspalautteita. Mielestäni Kelan tulisi kehittää sähköpostipalveluaan, koska monet asiakkaat eivät esimerkiksi halua soittaa Kelan palvelunumeroihin niistä aiheutuvien kustannusten takia ja palvelunumerot ovat usein myös hyvin ruuhkautuneita, joten asiakkaat haluaisivat mieluummin asioida sähköpostitse. Sähköpostiosoitteiden tulisi olla sivuilla selvästi esillä. Sähköpostiosoitteiden tulisi olla sellaisia, ettei asiakkaan tarvitse tietää yksittäisten työntekijöiden nimiä ja sitä, mitä asioita nämä hoitavat, vaan esimerkiksi [asumistuki@kela.fi](mailto:asumistuki@kela.fi) tai [opintotuki@kela.fi](mailto:opintotuki@kela.fi) eikä [etunimi.sukunimi@kela.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kela.fi). Toki on



hyvä, että yksittäisille työntekijöillekin voi laittaa sähköpostia, mutta tulisi olla myös sähköpostiosoitteet, joihin voi laittaa esimerkiksi jotain tiettyä etuutta koskevia kysymyksiä tarvitsematta tietää kyseisen etuuden käsittelijöiden nimiä. Sähköpostiasioinnin tulisi olla suojattua, sillä tällä hetkellä arkaluonteisiin asioihin ei voi saada vastausta sähköpostin kautta. Jos sähköpostin käyttöä ei pystytä suojaamaan ja kehittämään nykyistä käytettävämmäksi, tulisi sivuilla esimerkiksi omissa tiedoissa olla jonkinlainen ilmoitusten ja kysymysten jättömahdollisuus.

#### Päivitykset

Sivulle täytyisi heti päivittää uudet tiedot tietojen muuttuessa, jotta tarvittava tieto olisi aina sivuilta nähtävissä ja ajantasaista.

#### Alaikäisten lasten asiointi

Tällä hetkellä alaikäisen lapsen asioita ei voi hoitaa verkon kautta, jos lapsella ei ole omia verkkopankkitunnuksia, mutta vanhempien tulisi voida tarkistaa ja hoitaa alaikäisten lastensa asioita omien tietojensa kautta omilla pankkitunnuksillaan.

#### Päätökset ja muut ilmoitukset

Ekologisesti ja Kelalle taloudellisesti kannattavaa olisi, jos asiakas voisi halutessaan ilmoittaa, ettei halua Kelan päätöksistä paperisia ilmoituksia vaan kirjeet tulisivat verkkopalveluun, net-postiin tai sähköpostiin. Yksi ratkaisu voisi olla, että kun päätös on tullut verkkopalveluun, siitä tulisi esimerkiksi tekstiviesti kännykkään tai sähköposti-ilmoitus, jotta asiakas tajuaisi mennä katsomaan verkkopalvelusta päätöksen. Uskon, että tämä voisi vaikuttaa positiivisesti myös Kelan imagoon, jos uudistusta markkinoitaisiin ekologisena vaihtoehtona saada päätökset.

#### Tekniset ongelmat

Asiakaspalautteista suurin osa koski sivuilla ollutta teknistä ongelmaa. Mielestäni tähän kannattaisi kiinnittää huomiota ja pyrkiä selvittämään, mistä ongelmat johtuvat ja kuinka niitä voitaisiin vähentää.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteet toteutuivat mielestäni hyvin. Sain koottua tähän opinnäytteeseen Kelalle hyviä kehitysehdotuksia, jotka koskevat sen verkkopalvelua. Työstäni on apua Kelalle, kun se uudistaa verkkopalveluaan. Työn tuloksena selvisi, mihin asioihin asiakkaat haluaisivat parannusta Kelan Internet-sivuilla.

Asiakkailta tuli paljon hyviä kehitysehdotuksia, jotka mielestäni kannattaa ottaa huomioon sivuja kehittäessä. Eniten kehitysehdotuksia tuli liitteiden lähettämiseen. Moni asiakas voi pitää verkkopalvelua turhana, koska hakemuksia varten on kuitenkin toimitettava paperiset liitteet toimistoon. Jatkotutkimusehdotuksena on, että liitteiden lähettämisen mahdollisuutta verkon kautta tutkittaisiin. Uskon, että verkkopalvelun käyttö kasvaisi huomattavasti, jos liitteetkin saisi toimitettua sähköisesti.

Teknisistä ongelmista asiakkaat antoivat myös paljon palautetta. Toisena jatkotutkimusehdotuksena on, että tutkittaisiin, mistä nämä ongelmat johtuvat ja kuinka niitä voitaisiin vähentää. Osa asiakkaiden ilmoittamista teknisistä ongelmista on voinut toki johtua muista syistä kuin Kelasta, kuten asiakkaan nettiyhdistä ja verkon käyttötaidoista.

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli mielenkiintoista, koska aihe oli mielenkiintoinen ja toimeksiantajana toimi entinen työnantajani. Tutkittavia asiakaspalautteita oli paljon ja muutakin materiaalia teoriaosaan oli riittävästi. Mielenkiintoisinta opinnäytetyön tekemisessä oli asiakaspalautteiden läpikäyminen.

Suurin haaste opinnäytetyötä tehdessäni oli varmasti avointen asiakaspalautteiden suuri määrä ja se kuinka saisin poimittua kaikkien asiakaspalautteiden joukosta ne tärkeimmät asiat, joita pitäisi kehittää. Tehtävän helpottamiseksi jaoinkin asiakaspalautteet viiteen eri ryhmään: sivujen sisältö, sivujen käytettävyyden, tekninen ongelma, kehitysehdotukset ja muut palautteet. Tämä jaottelu auttoi hieman työn tekemisessä ja suuren asiakaspalautemäärän käsittelyssä.

## KUVIOT

Kuvio 1 Kelan vakuutusalueet, s. 8

Kuvio 2 Käynnit kela.fi:ssä 2005–2010, s. 17

Kuvio 3 Palautteiden jakautuminen, s. 19

Kuvio 4 Sivujen käytettävyys, s. 23

## TAULUKOT

Taulukko 1. Kela.fi sivujen SWOT-analyysi 2010, s. 16

Taulukko 2. Käynnit kieliversioittain vuonna 2010, s. 18

## LÄHTEET

Etuusarkkitehtuurin esiselvitys 2002.  
Kela 2002. Etuusarkkitehtuurin esiselvitys

Kansaneläkelaitos 2011a. Toiminta  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/071101173323EH?OpenDocument>  
(Luettu 25.4.2011)

Kansaneläkelaitos 2011b. Organisaatio  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050302121704EH?OpenDocument>  
(Luettu 25.4.2011)

Kansaneläkelaitos 2011c. Tuet ja palvelut  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050302115440EH?OpenDocument>  
(Luettu 25.4.2011)

Kansaneläkelaitos 2011d. Palvelukanavat  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/081101084806EH?OpenDocument>  
(Luettu 25.4.2011)

Kansaneläkelaitos 2011e. Aluekeskukset  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/270804151302MH?OpenDocument>  
(Luettu 23.10.2011)

Kansaneläkelaitos 2011f. Tehtävä  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114547PV?OpenDocument>  
(Luettu 23.10.2011)

Kansaneläkelaitos 2011g. Rahoitus  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114622PV?OpenDocument>  
(Luettu 23.10.2011)

Kela.fi-uudistus. Projektiesitys. Päivitetty 20.1.2009

Kelan viestinnän periaatteet 2007. Pääjohtajan päätös 15.3.2007

Kelan strategia 2011–2014. 17.6.2010, 18.11.2010

Kävijäseuranta 2008. Tommi Laukka / At-osasto / 2.2.2009. Kela.fi:n kävijäseuranta 2008

Kävijäseuranta 2009. Tommi Laukka / AT-osasto / 14.1.2010. Kela.fi:n kävijäseuranta vuosi 2009

Kävijäseuranta 2010. AT, Tommi Laukka, 19.1.2011. Kela.fi:n kävijäseuranta 2010

Kela.fi toimintakertomus vuodelta 2010. Annamari Kosonen 10.2.2011

Kela.fi sivujen SWOT-analyysi. Kela.fi-toimitus 16.9.2010

Konseptisuunnitelma 2008. Kela.fi-uudistusprojekti 2.1.2008

Paste-loppuraportti. PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011.  
Loppuraportti 29.12.2009

Strategia 2011. Kelan strategia 2011-2014

Toimintakertomus 2010. Kelan toimintakertomus 2010.

## Asiakaspalautteet ryhmittäin

### Sivujen sisältö

- Joka vuosi on joitakin uusia indeksikorotuksia jota kuuluvat teidän piiriin.  
MIKSI NIITÄ EI ILMOITETA SUORAAN SIVUILLANNE?
- Hei,, Lapsilisien maksupäivät vuonna 2011 puuttuvat Kelan kotisivuilta - on vielä vanhat v. 2010 maksupäivät.
- Hyvää uuden vuoden alkua teille. Olisi hyvä jos voisitte näyttää ajankoh-  
taisia tietoja lapsilisän maksupäivistä. Viime vuonna löysin päivämäärät  
hyvin ja heti vuoden vaihtdettua, mutta nyt löydän vain vanhjoa tietoja.  
Anteeksi kirjoituvirheistä:) Uusia tietoja odottaen.
- Verkkosivullanne, jossa kerrotaan sosiaaliturvamaksusta, väitetään, ettei  
v.2011 työnantaja ole velvollinen suorittamaan sotu-maksua 60 vuotta  
täyttäneestä vakuutetusta, kun se pitäisi olla 68 vuotta täyttäneestä...
- Hei!, Olen koko illan etsinyt lomaketta, mihin voi ilmoittaa osoitteen muu-  
toksesta. Koskee asumistuen muutosta. Kiitos etukäteen vastauksestan-  
ne!,
- Laittakaa nyt nettiin kelan sivuulle suorat kelan toimistojen numerot kun  
niitä ei löydy kirveelläkään ja aina kun soittaa ne menöö johonkin kes-  
kukseen ja aina pitää odottaa, minkätakia tämä on mennyt näin moni-  
mutkaiseksi.
- Kelan nettisivuilla ei sanota missään sitä, että opiskelija voi nostaa pelk-  
kää asumislisää, jos hänellä on vielä yksi tukikuukausi jäljellä. Tämähän  
on vielä nyt mahdollista ja se pitäisi lukea netissä selkeämmin.
- Olen etsinyt Kelan sivuilta tietoa muuttuneesta käytännöstä korva-  
ta/myöntää ratsastusterapiaa 2011: 1. Korvaako Kela ratsastusterapian  
vain fysio/toimintaterapian kanssa? 2. Jos molemmat lähetteet tarvitaan,  
antaako sama terapeutti molemmat terapiat? 3. Jos lääkäri suosittaa rat-  
sastusterapiaa oikeastaan ainoana tällä hetkellä sopivana kuntoutukse-  
na, onko sitä mahdollista saada pelkästään? 4. Kun ratsastusterapeutte-  
ja on VÄHÄN, miksi terapeuttien kelpoisuutta rajoitettiin?, Samalla ehdot-  
taisin jonkinlaista infoa sivuille ihan kaikkien terapioiden myöntämisen ra-  
joituksista ja myöntämisperusteista. Jos tietoa on, olisi hyvä olla selkeä

linkki sivuilla tietoon, jotta sen helposti löytäisi. Se varmasti vähentäisi puhelinkyselyitä ja turhia hakemuksia.

- Kuntoutuspsykoterapiasta kerrotaan sivuillanne, että uusi jakso voidaan myöntää viiden vuoden kuluttua edellisen Kelan tukeman terapiajakson MYÖNTÄMISESTÄ. Käsittäakseni kuitenkin uusi jakso on mahdollinen vasta viiden vuoden kuluttua edellisen jakson päättymisestä. Tekstiin lie-nee päässyt pujahtamaan virhe?
- Ikävää ettei Kelan sivuilta voi enää itse katsoa lapsilisän tarkkoja maksu-päiviä vuodelle 2011! Yritin soittaa puhelinpalvelu numeroon, mutta vasta perheemme kolmannella puhelimella soitto onnistui ja sekin tiedote kat-kesi kesken kaiken ja ilmoitti ettei sekään puhelin käy!!! Miten kukaan voi asiaa tiedustella jos ei mikään perheen erilaisista puhelimista muka sovi siihen käyttöön... Nykyaikaisia puhelimia kaikki, joista 2 kosketusnäyttölli-siä ja 1 perinteinen malli ja ihan peruspuhelin muttei sekään saanut tie-dotetta loppuun asti :( ja tietenkin näistä joka puhelusta laskutetaan vaikkei tietoa saanutkaan :(
- Tein verkossa hoitolisä hakemuksen, johon siis tarvitaan liitteitä, mutta missään ei mielestäni neuvottu, että miten liitteen saa toimitettua. Voisiko ohjeen lisätä? Jossain muualla Kelan sivuilla oli ohje, että kyseisessä kohdassa annetaan vastauslähetyksennumero, mutta sitä en mielestäni kyllä hakemuksessa nähnyt.
- Voitteko ystävällisesti päivittää tämän sivun!! Isyyskuukauteen liittyvät asiat ovat siis jo muuttuneet!! Muutenkin nämä asiat ovat todella moni-mutkaisia, niin sitten on vielä vanhoja tietoja sivulla. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160404102920MH?OpenDoc-ument>
- Asioi verkossa -palvelun ilmoitus työttömyys ajasta lomake ei ole saata-villa palvelussa, vaikka kuuluisi.
- Kuntoutussuunnitelmalomake (KU207) ei ole näkyvässä Kelan lomake-haussa. Kaikilla sairaanhoitajilla ei ole käyttöoikeuksia terveystietojen si-vuille, josta lomakkeen saisi, joten pyydettiin laittamaan palautetta josko tuo lomake saataisiin myös kelan nettisivuilta tulostettavaksi.



- Asiakas (ruotsinkielinen) toivoo Kelan Internet-sivuilla täsmällisempää infoa apurahoista; mm. siitä, mitä tarkoittaa toimeentulon turvaamiseen tarkoitettu apuraha.
- "Minun kela sivuillani lukee että kuntoutustuki on myönnetty vaikka päätöstä ei ole tullut! Harhaan johtavaa ja sanottiin että se ei ole totta vaikka siellä lukee näin! Tehkää asialle jotain ettei siellä lue virheellistä tietoa!"
- Työssäoloehdon täyttävä vähimmäispalkka vuodelle 2011 on päivittämättä. Engl.sivuilla se on vielä vuoden 2010 suuruinen eli 1052 e.
- VOISITTEKO HOITAA KAIKKI ASIAT KUNTOON TEIDÄN NETTISIVUILLA ?!?! MULLEKKI SANOTTIIN, ETTÄ MENE TÄYTTÄMÄÄN NETTIN SE ILMOITUS PÄIVÄRAHASTA,VAIKKA SINNE EI OLTU EDES LAITETTU SITÄ !!!!! IHMISET TARVII RAHAA ETTEKÖ TE RAHAN AHNEET KUSIPÄÄT TAJUU SITÄ ?!?!?!?
- Kelan verkkosivuilla on uusi palvelun tuottaja haku toiminto. Siellä on palveluntuottaja Kautsalo tarja/uusikaupunki / kuntotutuspsykoterapia. kelan hakuohjelma antaa virheellisen sähköpostiosoitteen tarja.kautsalo@adaria.fi, Oikea osoite on tarja.kautsalo@kela.fi
- Kelan verkko sivuilla on osoitteessa:, <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160801084053EH>, väärää tietoa 16 vuotta täyttäneen korotetun vammaistuen määrästä. Korotetun vammaistuen määrä on 200,51 euroa eikä 201,51 euroa., Voisiko tiedon tarkistaa.
- palauttakaa lapsilisien maksupäivät nettisivuillenne, niin kuin ennenkin oli. Koko homma haiskahtaa niin voimakkaasti taas rahastamiselta, että kalliista puhelinnumerosta tuntien jonottamisella saa sen tiedon, minkä esille asettaminen nettiin ei teiltä vaadi juuri mitään. Onhan ne sähköisessä muodossa jossain kuitenkin olemassa. Lapsiköyhyttä taas lisätään byrokratian nimissä.
- Verkkosivuillanne on lapsilisien maksupäivissä viime vuoden tiedot!!!! Mitkä ovat siis tämän vuoden maksupäivät lapsilisillä???
- Netissä tehdessä työttömyysrahaa, ei missään vaiheessa ilmoitettu tarvittavista liitteistä ja missä ajassa ne on toimitettava.

- Hei, Koitin kaikilla keinoilla etsi a lomaketta ev 289 - eipä löytynyt - laitatteko hakukoneistoon myös tämän lomakkeen täytettäväksi – kiitos
- Lomake herjaa:, Ilmoita edellisen liiton päättymispäivämäärä?, MIKÄ EDELLINEN LIITTO??????, LOMAKEESSA EI PÄÄSE ETEENPÄIN!!!! Asiakkaan vastaus kun kysyin mitä hän olin hakenut:; Hei,; ; eilen täytin päivärahahakemusta ja siinä tuli vastaan vaimoa koskevia tietoja.; Lomake herjasi edeltävästä avioliitosta, joita minulla ei ole.; Laitoin kenttään vuoden 1955 ja silloin pääsin jatkamaan seuraaviin tietoihin.
- Kuntoutuspalvelutuottajien hakupalvelusivuilla yhteystiedoissa kuntoutuspsykoterapia lehdellä ei näy yhteystiedoissa www-osoitettani mutta vaikeavammaisten kohdalla näkyy+ e-mail.osoite. Voisiko minun www-sivulinkin saada näkymään myös kuntoutuspsykoterapian sivulla
- Miksi netin kautta ei voi tehdä yksinhuotajalisän hakemusta? Vai enkö vain löytänyt oikeaa lomaketta. Olen muuttamassa erilleen mieheni kanssa 15.2.2011 lhtien ja olen tmän jälkeen lapseni ainoa huoltaja.
- Hei!, verkkopalvelussanne sivulla <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/111108095147PV?OpenDocument>, on edelleen Jorma Huhtanen pääjohtajana.
- Asiakas toivoo parempia ohjeita omaishoitajantuen näkökulmasta yleisen asumistuen hakemiseen Kelan nettisivustoille.
- Asiakas ei löytänyt kela.fi sivuilta tietoa mitä omaiset tekee kelakortille omaisen kuoltua. Antoi vinkin että tiedon voisi sinne lisätä.
- Osoitteemme on KELA:n verkossa-asiointisivulla väärin. Postitusosoitteena on viimeksi vuoden 2009 aikana voimassa ollut osoite, vaikkakin kotikunta on oikein. Korjaattehan virheenne? Mistä nämä verkkopalvelun tiedot muuten tulevat, ja käytättekö siellä olevia yhteystietoja postituksissa ja päätöstenteon apuna? Aika harva varmasti käy sivujaan katsomassa ja oletus on, että kun väestörekisteriin uudet osoitetietonsa ilmoittaa, niin ainakin nyt KELA:an tiedot päivittyvät? Minut nämä virheelliset ja todella vanhat tiedot yllättivät., Mitä jos mieheni osoitetiedot merkitty hänen sivulleen erilailla kuin minun, olisiko voinut käydä niin, että olisimme saaneet kielteisen tukipäätöksen jos tuensaanti vaatii yhdessä asumista (esim. isyyspäiväraha)?

- Asiakas oli täyttänyt sairauspäiväraahakemusta netin kautta. Ohjelma oli ilmoittanut että asiakas saa sairauspäivärahaa YTK:sta. Kertoi että ei ole ollut YTK:n jäsen 5 vuoteen. Joskus on kyllä saanut ansiosidonnaista päivärahaa sieltä, mutta ei siis vuosiin. Kuinka sellainen tieto vielä tulee uutta hakemusta tehtäessä.
- Hei! Voisitteko korjata kirjoitusvirheenne matkakorvausosiossa. Minun mielestäni pitäisi olla Aikataulu eikä aikatulu, jos olen oikein ymmärtänyt.
- Olisimpa tilannu kelakortin mutta oli niin vaikean takana normaali kuvaton kelakortti että en löytänyt sitä. Eurooppalaisen kortin pdf lomakkeen kyllä löysin mutta voi jukra. Elikkäästä onko se ees mahdollista tilata verkosta?
- Onko nettisivuillanne vanha SV98 TTH 06.09 lomake, kun siinä on kohdassa 3 toimialaluokitus 2002 mukaan. Eikös uudessa pitäisi olla 2008 mukaan?, Jos tällä ei ole merkitystä niin sitten se ei häiritse.
- Sivuillette on virheellistä tietoa liittyen yhteystietoihin., Sivulla <http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/190608154825AK>, kohdassa "näin nopeutat asiointiasi" on väärää tietoa: "Käytössämme on ajanvarausjärjestelmä. Ajan voi varata kuntoutus, vammais- ja hoitotukiasioissa numerosta 020 635 1604.", Ko. numero ei ole enää käytössä vaan automaatti ilmoittaa numeroiden vaihtuneen.
- Olisin halunnut tehdä verkossa selvityksen eläkkeensaajan asumistukea koskevasta takaisinperinnästä, mutta en löytänyt lomakkeistanne siinä tarvittavaa lomaketta, joka on nimeltään Selvitys liikamaksusta ja sen takaisinmaksutavasta. Moitin Kela puutteesta ja samalla haluan vastauksessanne tiedon siitä, miten voin tehdä ko. selvityksen verkossaa
- Asiakas olisi tarkistanut elatusavun maksutietoja sähköisessä palvelussa, mutta niitä ei siellä kuitenkaan ole, vain elatustuen maksut näkyvät.

#### Tekninen ongelma

- tilinumero ei muutu vaikka lähettää netissä muutoksen. pitää joka kerta mennä virastoon. kuitataan kyllä tehdyksi mutta numero ei muutu.
- Opintotuen muutosilmoitus on mahdotonta tehdä Kelan sähköisessä palvelussa. Olen muuttamassa Englantiin. Alasvetolaatikosta on valittava

maa mihin muuttaa eikä Englantia taikka Iso-Britanniaa ole valittavissa. Hakemus oli tehtävä paperilomakkeella.

- Hei,, Yritin täyttää vanhempainpäiväraahakemusta netissä. Törmäsin pariin ongelmaan:, Työnantajani virallinen nimi ei mahdu sille varattuun kenttään., Jäin jumiin kohtaan työ, kun yritin syöttää siihen tietoa, että minulle maksetaan kolmelta kuukaudelta äitiyslomani alkamisen jälkeen eli käsittääkseni 15.03.2011-14.06.2011, kun vanhempainrahakauteni alkaa 15.3. Järjestelmä kuitenkin herjaa vain koko ajan, että korjaa päivämäärä. En kuitenkaan saa tarkempia ohjeita, mikä päivämäärässä on vikana.
- Terve,, Ei tunnu Kelan asiointipalvelu toimivan selaimella Mozilla Firefox. Parin turhan yrityksen jälkeen huomasin kokeilla Internet Explorerilla ja johan toimi. Eikö tästä voisi selkeästi ilmoittaa etusivulla, jos palvelua käytettäessä on oltava joku tietty selain käytössä?
- En pysty kirjoittamaan numeroita ajalta-laatikkoon ja siten netin kautta toimittamaan tietoja. (=laatikko ei tuota numeroita, vaikka kursori siellä vilkkuukin...?)
- sovelluksessa virhe. olen yrittänyt monta kertaa tehdä hakemusta siinä onnistumatta., Teillä ei tunnu mikään toimivan. Mainostatte verkkomahdollisuuksia mutta ne ei toimi. Samoin kun yrittää seurata hakemuksen kulkua. Netissä ei ole edes tietoa hakemuksen jättämisestä. Pelkkää kiusantekoa,
- kylläpä tympii, kun en saa työttömyyshakemusta menemään verkon kautta eteenpäin
- Mikä hiivatti teidän sivuissa jatkuvasti tökkii. Olisin laittanut hakemuksen työttömyysajasta mutta eihän täältä mitään sivua aukea. Nyt on pakko sairaana lähteä etsimään kela mistä saan kaavakkeen. Niin paljon ottaa päähän et tekis mieli !!!!!!!!!!! siitäs saitte!!Eikä ole mikään puolustus että on pyhäpäivä. Laittakaaa koneenne ja sivunne kuntoon senkin#\*\*&%#"\*\*\*#.
- Palautteeni koskee lasten kotihoidon tuen hakemista verkkopalvelun kautta. Olen parin viime päivän aikana yrittänyt hakea tukea verkkopalvelun kautta, mutta se ei ole onnistunut. 5.1.2010 soitin kelaan asian joh-

dosta ja sieltä todettiin että verkkopalvelussa on ollut jotakin ongelmia ja että minun tulisi yrittää myöhemmin uudelleen. Yritin ja nyt on jo kolmas päivä menossa eikä palvelu toimi. Päästessäni vaiheeseen "lapset" olen syöttänyt lapseni henkilötunnuksen ja painan jatka ja palvelu ilmoittaa minulle virheviestin "Lapsen, jonka haluat lisätä hakemukseesi, ei ole oikeutettu tukeen iän perusteella". Lapsi on juuri alle vuoden, joten paikkaansa ei virheviesti pidä ja sitä ihmettelivät kelastakin kun soitin. Toivoisin, että korjaatte virheen mahdollisimman pian ja ilmoitatte minulle kun palvelun pitäisi taas pelata moitteettomasti.

- Olipas ongelma kun verkkolomakkeenne ei ymmärrä toimintataukoa, mitäs sille syötetään että on ollut joulun kuntouttavan työtoiminnan ulkopuolella ja toiminta jatkuu työttömyysaikailmoitusta koskevan ajan jälkeen kun antaa vaan punasta tekstiä ja herjaa ettei vaikuta todenmukaiselta, tai ei hyväksy täppiä että toiminta jatkuu - ei sitten niin mitenkään päin. , Laitoin sinne nyt sitten että työttömyys jatkuu että sain ilmoituksen sisään ylipäättään. Kuntouttava työtoiminta jatkuu hetken vielä, olettaakseni muutamia päiviä työllistymisen vuoksi, kirjallinen vahvistus vielä kesken ja tarkkoja päivämääriä ei ole vielä tiedossa., Tämä kuntouttavan jatkuminen siis tiedoksi lahden konttoriin.
- Asiakas antoi tulista palautetta nettipalveluista. Yrittänyt tehdä työttömyyspäivien ilmoitusta netin kautta, mutta ohjelma ei ole toiminut. Yrittänyt sitä useamman kerran.
- Verkkopalvelunne ei anna tehdä työttömyysajan ilmoitusta, vaikka viimeisestä ilmoituksesta on kulunut jo lähes viisi viikkoa. Työnhakuni on voimassa ja mitään estettä maksamiselle ei ole. Minulle on maksettu työttömyysturvaa 10.12.2010 saakka.
- Hei,, Olen nyt yrittänyt tunnin tehdä verkossa isyysraha hakemusta ja nyt riitti. Viimeisellä sivulla lähetyksen yhteydessä tulee virhe ja koko hakemus kaatuu. Joka kerta siis aloitettava uudestaan eikä ohjelma edes muista vanhoja syötettyjä tietoja. Tämän jälkeen yritin täyttää PDF versioon tietoja ja lähettää sen sitten postitse. Homma kaatuu noihin BIC koodeihin, eikö se PDF lomake voisi hakea sen automaattisesti tilinume-

- ron perusteella? Joka tapauksessa meni niin hankalaksi, että homma saa jäädä toistaiseksi. Korjatkaa edes verkkopalvelu.
- Asiakas pyysi kirjaamaan palautteen, ettei pääse kirjautumaan sähköiseen asiointiin Nokian N97- puhelimellaan.
  - Hei,, Yritimme lähettää sähköisesti ilmoituksen työnantajan maksamasta palkasta vanhempainvapaan ajalta. Olemme saaneet katso-valtuutuksen ko työnantajalta tehdä ilmoitukset kelan sähköisen asioinnin kautta. Kun kirjaudumme sisään ja annoimme asiakasyrityksen y-tunnuksen sekä työntekijän hlö-tunnuksen, ilmoitti järjestelmä että tämä y-tunnus ei ole mahdollinen.
  - Katsokaapa eläkkeensaajan asumistukilaskuria, siellä tekstit jäävät täytettävien kenttien alle. Eli mahdotonta käyttää laskuria.
  - Opiskelijan asumistuen laskuri ei toimi., [http://asiakas.kela.fi/otlaskenta\\_app/OTLaskentaApplication?lang=fi](http://asiakas.kela.fi/otlaskenta_app/OTLaskentaApplication?lang=fi), Lisäksi moitin sitä, että tekniseen tukeen ei voi tehdä virheilmoituksia sähköpostilla / verkkolomakkeella (vain puhelimella).
  - Pitäisi tarkistuttaa asumistuki vuokran korotuksen vuoksi verkossa, mutta IBAN-numero ei edelleenkään mahdu sille varattuun tilaan! En pääse eteenpäin asiassa verkossa - tällä verkkopalvelulla ei siis tee mitään! **KORJATKAA!!!**
  - En pääse kirjautumaan kela/rekrytoi sivustolleni.
  - Miksi eläkkeensaajan asumistuen laskemisessa ei saa valittua asumiskunnaksi Oulunsaloa? eri yrittämisillä kun alavetovalikossa Oulunsalo on valittu kunnaksi tulee Inkoo, M-alkuisia kuntia, ei koskaan Oulunsaloa.
  - Verkkosivu ei ole käytettävissä., Osoitteessa [http://lomake.kansanelakelaitos.fi/kela/kela.fi/fi/tiedostot/21853/SV193\\_W.pdf](http://lomake.kansanelakelaitos.fi/kela/kela.fi/fi/tiedostot/21853/SV193_W.pdf) oleva sivu saattaa olla väliaikaisesti pois käytöstä tai se on voitu siirtää pysyvästi uuteen osoitteeseen., Lisätietoja tästä virheestä, Alla on alkuperäinen virheviesti, Virhe 346 (net::ERR\_RESPONSE\_HEADERS\_MULTIPLE\_CONTENT\_LENGTH): Tuntematon virhe.
  - miksi en näe enään nettipalvelussa milloin olen saanut peruspäivärahaa kelalta? koko työttömyys kohtaa ei ole siellä lainkaan. Tarvitsisin tietoa

ansiosidonnaista hakiessani ja nyt joudun lähtemään 20 km päähän kysymään asiaa lähimmästä kelasta. ihme touhua tällainen.

- Olen yrittänyt täyttää työttömyysturvahakemuksen jatkoilmoitusta, nyt jouduin tekemään uuden hakemuksen, koska neljä viikkoa oma sivuni on väittänyt, että täytettävää ilmoitusta ei ole, jokohan nyt asia on käsittelyssä, ainakin näyttäisi olevan?, Mikään ei siis ole muuttunut, mikä vaikuttaisi työttömyyskorvaukseeni.
- Hei, Kelan Opiskelija/Ateriatuki/Kelan internetsivuilla on ilmoitettu ateriatuen piirissä olevat ravintolat kunnittain>>> Uusimaa ei aukea oikein. Klikattaessa esim "Espoo", aukeaa Pohjois-pohjanmaan karttapohja, eikä  
Espoon opiskelijaruokatat.,  
[http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/alias/suo14000001?Open&pal=http://asiointi.kela.fi/opruoka\\_app/OpruokaApplication](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/alias/suo14000001?Open&pal=http://asiointi.kela.fi/opruoka_app/OpruokaApplication)
- Miksi lomake-sivuillanne oleva Matkakorvaus-lomake (Pdf) on tyhjä? Muut lomakkeet aukeavat normaalisti.
- Verkkopalvelussa rekryointipuolella ei pysty täyttämään tietojään rekisteriin. Heittää jatkuvasti erroria.
- Olen yrittänyt tehdä uutta kotihoidontuen hakemusta sähköisesti, mutta se ei tunnu onnistuvan. , Taustaa:, Aikaisemmassa hakemuksessa hain kotihoidon tukea nuoremmalle pojalleni 13.2.2011-31.7.2011. Olen luopunut kahdesta viimeisestä hoitovapaaviikosta, koska mieheni pitää isäkuukauden. Ystävällinen virkailija Kelasta soitti ja kertoi, että minun kannattaa hakea kotihoidon tukea jo 31.1.2011 alkaen, sillä vanhempainrahausi kohdaltani loppuu 30.1.2011. Hän muutti hakemusta puhelinkeskustelumme perusteella., Nyt haluaisin hakea hoitotukea 31.12.2011 saakka ja lisäksi vanhemmalle pojalleni kotihoidon tukea 1.3.2011-31.7.2011. , Täyttäessäni hakemusta en pääse tästä kohdasta eteenpäin, kun näyttöön ilmestyy punainen teksti: , Aika ei voi olla aikaisempi kuin Etuudet -sivulla ilmoittamasi haettu aika., Aikaisemmassa hakemuksessa näkyy edelleen alkamispäiväksi 13.2.2011, vaikka tukea on jo myönnetty 31.1.2011 alkaen. Soitin Kelan puhelinpalveluun, eikä sielläkään osattu auttaa, sanottiin vain, että yritä uudestaan tai lähetä paperihakemus., Mielestäni tämä on periaatteessa väärin. Verkkohakemuk-

seen tulisi päivittyä uudet tiedot ja jos eivät päivity, niin asiakaspalvelun tulisi kyetä tässä asiassa auttamaan.

- Hei, yritän täyttää työmarkkinatuen ilmoituspäiviä verkossa mutta sivu herjaa "Edellisen ilmoituksen käsittely on kesken." vaikkei mitään ole kesken.
- Kuinka monta vuotta menee vielä siihen että saadaan salaus? Kato kun teillä käsitellään arkaluontoisia tietoja.
- Asiakas soitti ja kertoi että ovat yrittäneet tehdä eilisestä lähtien sähköisen asiointipalvelun kautta työnantajan ilmoitusta palkoista, mutta onnistumatta. Palvelu herjaa henkilötunnuksen syöttämisen jälkeen "sovelluksessa tapahtui virhe, käynnistä sovellus uudelleen" onko miedän päässä ollut ongelmaa?
- Asiakas kertoi, että ei onnistunut hakemaan lastenhoidon tukea sähköisesti. Kertoi, että ohjelma herjaa sovellusvirhettä. Asiakas itse atk-tukihenkilö. Asiakkaan mielestä hekemisen pitäisi olla helpompaa ja nopeampaa. Lisäksi asiakkaan mielestä palaaminen edelliselle sivulle on liian monimutkainen.
- Hei, Yritänn kirjautua sivuillenne NORDEAN pankkitunnusten kautta, mutta kun painaa nordea pankin kuvaa niin avautuu "sivu" jolla lukee "tämä yhteys ei ole luotettu"., Mitä tämä tarkoittaa? Onko muillakin ollut samanlainen ongelma?
- Asiakas ei ymmärrä, miksei hänellä onnistu sähköisesti TT2:sen jättäminen. Hänellä on työttömyysturva myönnettynä ja TT2:sen pitäisi onnistua täyttää sähköisesti, mutta Kelan nettisivuilla sanotaan, ettei täytettävää ilmoitusta ole.
- Hei!, 26.1.2011 linkki psykoterapiaan ei toimi. (Kuntoutus --> harkinnanvarainen kuntoutus --> psykoterapia) Ketjun viimeinen linkki ei siis toimi.
- Eläkkeen hakemispalvelu työeläke.fi jonne Kelan sivuilta ohjataan asiointipalveluun kirjautumisen jälkeeni näytä tomivan. Testattu sekä IE että FF selaimella. , Osoitteessa tyoelake.fi oleva palautelomake ei myöskään toimi., Tässä tiedotteessa, joka tulee asiaan liittyvällä haulla, ei ole linkkejä itse hakupalveluun. ,  
<http://www.tyoelake.fi/hael.aspx?Section=45512>



- Useista yrityksistä huolimatta en onnistunut tekemään työnantajan korvaushakemusta isyysrahan maksamisesta. Homma tyssäsi työntekijän sosiaaliturvatunnukseen toistuvasti, vaikka tarkistin, että olin tallentanut sen oikein ?????
- Miten ihmeessä jossain virastossa voi kaikki olla niin vaikeaa! Kelaan ei pääse puhelimella eikä näköjään asiointipalveluun verkossakaan! Onko tarkoituksellista kyykyttämistä vai vain osaamattomuutta???
- Yritin kahteen kertaan tehdä verkossa hakemusta eurooppalaisesta sairaanhoitokortista. Molemmilla kerroilla tunnistautumisen jälkeen (pankkitunnukset, OP) palatessa teidän sivuille herjaa (Internet Explorer ei voi näyttää WWW-sivua) virheestä. Selaimen asetukset on teidän teknisen tuen sivuilla olevien tietojen mukaiset.
- Alkuun on esitettävä kiitos sivujen selkeydestä ja siitä, että sain hoidettua asiani - tosin aikaa se vei. Ja sitten ongelmaan, johon toivon Teidän löytävän pikaisen korjauksen. Itse selviän näistä heikohkollakin teknisellä osaamisella, mutta huoleni koskee niitä henkilöitä, jotka eivät osaa muuttaa selaimen asetuksia ja jotka eivät minun laillani puhelimella tavoita Teitä. Asioin 24.1. kanssanne ja totesin seuraavaa: pankkitunnuksilla kirjautumisen yhteydessä Java Script pitää poistaa käytöstä ja tätä palautetta varten sen pitää taas olla käytössä. Ihmettelen tätä ristiriitaisuutta!!!!!!!???? Lisäksi palvelunne tökkii pahanlaisesti eli sivun latautuminen kestää minuutteja eikä se johdu verkosta.
- Yritin tulostaa eurooppalaisen sairaanhoitokortin hakemuskaavakkeen. Ilmoitti, että "file is damaged". Aina jotain!!!!
- Hei!, Tein ensimmäistä kertaa sähköisesti kaupungin päivähoitotietoja kelaan., Ohjelma pelasi ok, kunnes sain kaikki tehtyä ja halusin lähettää tiedot. Lähetä- kohtaa ei ollut ja painoin jatka. Ohjelma kysyi tunnusta. Missään ohjeissa ei ollut eikä ohjelma herjannut välillä, jotta olisi voinut ennakoida, että jotain ulosheittoa on odotettavissa. Kaikki tehty meni siis hukkaan. Miksi näin kävi?
- On erittäin ikävää kun lomakkeella ei voi palata edelliseen näyttöön katsomaan tietoja, saati sitten korjaamaan., Lopussa havaittu virhe pakottaa tekemään kaiken uudelleen.

- Olemme yrittäneet päästä pankkitunnuksilla kelan sivuille ja se on täysin mahdotonta!
- Hei,, Kirjauduin sivuillenne verkkopankkitunnuksillani. Nyt olen pyörinyt täällä sivuilla etsien kohta mistä voin kirjautua ulos, en löydä sitä.
- Eläkkeensaajan hoitotuki-lomake. Viimeksi kun tätä käytin, se jouduttiin ottamaan tuotannosta pois. Nyt toimi kohtuullisesti, mutta, - timeout -raja nähtävästi liian pieni. Täyttäessäni sivua, johon tuli paljon tekstiä, jatkanaapista tuli ilmoitus "käsittely keskeytynyt". Sain onneksi lomakkeen takaisin käyttämällä selaimen Back-ominaisuutta. Vammaisella voi täyttö kestää kauan ja tulla keskeytyksiä, voisitteko tarkistaa että jos on mahdoll. aikaraja se ei ole liian lyhyt, - lomakkeessa ei edelleenkään pääse peruuttamaan ed. sivulle ja korjaamaan tietoja. Edes viimeisellä sivulla pitäisi päästä korjaamaan, jos huomaa koosteessa virheitä. En uskaltanut painaa keskeytä- nappia, luultavasti kaikki olisi taas kadonnut., - tekstin täyttöruudut ovat liian pieniä. Pitäisi pystyä lukemaan tekstiä isommalta ikkunalta, usempi rivi per/täyttöruutu, - lomakkeen hahmottaminen on vaikeaa, käytännössä joutuu ottaman paperilomakkeen viereen, jotta tietää mitä suunnilleen on vielä tulossa ja mikä asia kuuluu mihinkin kohtaan. Helpottaisi, jos pystyisi palaamaan taaksepäin. , - pitäisi pystyä laittamaan liitteitä sähköisenä. Nyt joudun printtaamaan ja viemään paperin KELAn toimistoon, - pitäisi pystyä korjaamaan jo lähetettyä lomaketta, Mielelläni avustan, jos tarvitsette koekäyttäjänä ihan oikeaa vammaista, ex-IT-ja ohjelmistotestausammattilaista.
- Järjestelmä ei tunnista mitenkään olemassa olevaa tilannetta. Samat asiat joutuu täyttämään moneen kertaan., Käyttöliittymän pitää olla ohjaava siten, että käyttäjä pääsee haluamaansa lopputulokseen helposti. Esim. väärät vastaukset tai mahdottomat valinnat pystyy tarkastamaan etukäteen tietokannasta ennen kuin käyttäjä painaa lähetä nappia., Tämän käyttöliittymän on suunnitellut joku byrokraatti, aivan väärä henkilö tehtävään. Käyttöliittymäsuunnittelijan tulee huomioida tämän tyyppisen henkilön neuvot vain suunta-antavina. MYÖS KAIKKIEN KENTTIEN MUUTTAMINEN TASAPAKSUKSI MÖSSÖKSI ILMAN MUOTOILUJA JA ERIKOISMERKKEJÄ VÄHENTÄÄ LUKIJAN KIINNOSTUSTA ASIAAN!!!!

- Lomakkeet sivusto ei toimi, koko päivän olen yrittänyt päästä lomakesivulle ja ei pääse? Onko niin tukossa vai mitä lie.
- Olen vaikeavammaisen ja koitin hakea sivustoltanne tietoa siitä, mitkä tahot hoitavat kelan asiakkaiden kuntoutusta. Ao. hakupalvelunne ei kuitenkaan toimi, koitin etsiä sekä iexplorerilla, että firefoxilla, mutta hakupalvelu ei aukea kummmallakaan. Olen aiemmin käynyt kuntousjaksoilla Peurungassa, mutta fysioterapeutini epäilee, että Peurunka ei enää kuntouta kelan asiakkaita, jotka ovat vaikeavammaisia. Tähän haen reaaliaikaista tietoa.
- Mistä saan asumistuen hakemuslomakkeen ilman nettitunnuksia?, Olen koettanut lomakkeista, mutta ei saada yhteyttä.
- Jatkoa edelliseen palautteeseeni eläkkeensaajan hoitotukihakemuksesta. Pääsin jatkamaan keskeytyneen hakemuksen täyttööä backnappulalla. Tänään sattumalta huomasin, että lomakkeen alkuosassa kaikki vastaukseni ovat kadonneet, ja kohdissa lukee vastauksena pelkästään EN. , Käytännössä siis avuntarpeeni ei olisi tullut riittävästi selville, ja pahimmassa tapauksessa hakemukseni olisi hylätty. Käsittelijäkään ei olisi pystynyt mistään päättelemään, että tiedot puuttuvat. , Voisitteko hoitaa, että selaimella ei pääse taaksepäin, jos järjestelmä ei käsittelystä näköjään selviä.
- Hei, Mulle sähköinen ilmoitus työttömyysturva rahasta ei ole käytettävissä.
- Työnhakuun vaadittava rekisteröityminen ei toimi.
- Hei, On järkyttävää, ettei rekrytointijärjestelmänne tue Firefoxia.
- Olen kirjautuneena omiin tietoihin. Mistään ei kuitenkaan pääse kirjautumaan ulos, eikä uloskirjautumista koskevaa ohjetta ole missään. Eikö täältä tarvitse kirjautua ulos? Eikö siitä voisi laittaa ohjetta näkyviin?
- Hei, Pankit ovat siirtyneet "aikoja" sitten käyttämään IBAN-muotoisia tilinumeroita. Lohjan Kelan sähköinen toimeentulohakemus ei kuitenkaan tämän muotoisia tilinumeroita hyväksy. Voisitteko päivittää tietonne. Kiitos!
- Lomakkeen täyttämisen kestäessä pidempään verkkopohjainen sairauspäiväraha hakemus tuottaa perustietojen syöttämisen ja "jatka" painik-

keen painamisen jälkeen pysyvän tyhjän ruudun ilman virheilmoitusta tai toimintaohjeita hakemuksen uudelleen täyttämiseen.

- surkeet internetsivut., pitääkö eurooppalaista sairaanhoitokorttia hakea 1001 kertaa, ennenkuin vastaanotatte hakemuksen?, jatkuvasti hakemuksen hyväksymisen ja lähetyksen jälkeen pompataan takaisin aloitus sivulle, kehitystä tähän kiitos
- Käytän paljon kelan sähköistä asiointia ja tähän asti se on toiminut hyvin. Keskiviikkona 2.2.2011 laitoin ilmoituksen työttömyysajasta sähköisesti ja jostain syystä se ei mennyt ihan niinkuin piti perille asti. Torstaina soitin työttömyysetuuslinjalle ja kyselin mikä on tilanne. Minulle sanottiin että ilmoitus on pompannut manuaaliseen käsittelyyn ja se vie enemmän aikaa kun sähköinen käsittely. Mitään muutosta olosuhteissa tai tuloissa ei ole tapahtunut ja kaikki tiedot ovat ilmoituksessa oikein. Työvoimatoimiston lausunnotkin ovat voimassa ja ajantasalla. Minulle sanottiin rahat että rahat olisivat perjantaina 4.2.2011 tililläni. No nyt on perjantai 4.2.2011 ja rahat eivät ole tililläni eikä ilmoitusta ole vielääkään käsitelty. Ihmettelen kovasti miten näin voi edes päästä käymään. Olen hyvin pettynyt ja ihmeissäni. Ikävintä tässä on se että en saa viikonlopuksi ostettua mitään ruokaa ja minulla olisi muutama laskukin jotka erääntyvät tänään. Olen tähän asti ollut tyytyväinen kelan sähköiseen palveluun en todellakaan ole sitä enää. Toivon että korjaatte vian, eikä näin enää pääse tapahtumaan uudestaan.
- en voinut tulostaa lomaketta y 79
- Olen kehitysvammaisen poikani edunvalvoja. Sain KELAsta kirjeen poikani ausumistuen määräaikaistarkastuksesta. Kirjeessä tarjottiin mahdollisuus hoitaa asia verkossa. Kirjaututtuani en kuitenkaan päässyt hoitamaan asiaa "omalla sivullani", sillä sinne ei ilmaantunut "Eläkkeensaajan asumistuki"-painiketta.
- hei! verkkoasiointi palvelut ei toimi! voisiko asialle pikaisesti tehdä jotain??
- mikseivät kelan asiointipalvelu sivu toimi? yritän kirjautua sisälle mutta tulee sivu että :, Error 404--Not Found, From RFC 2068 Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1:; 10.4.5 404 Not Found, olisi vaan ollut kiva lähettää

tuo työttömyyskorvaus hakemus kun olen sen aina lähettänyt netin kautta., kiitos.

- Lomakkeen KU 206 kohta Y-tunnus/henkilötunnus ei ole täytettävissä koneella. Lomake on tulostettava ja täytettävä kyseinen kohta käsin. Lomakkeissa KU 206 ja KU 203 kustannusten yhteenlaskenta ei toimi. Tieto on lisättävä käsin.
- Hei! Miksi kelan sähköinen lomakkeiden täyttö palvelu on ollut "rikki" jo viikon? Olen ilmoittanut asiasta puhelimella 3. ja 4.2. Palvelun käyttö nettissä ensisijaisen tärkeää!!!
- Kyllä töitä aina tekeväälle löytyy, se riippuu vaan siitä mitä on valmis tekemään., Yks mikä on ihan peräsuolesta, on kelan nettisivut! Ihan sama mitä siellä mukamas hakee tai liittään jne, mikään ei koskaan mene perille. Nimim.m siinä uskossa että asiat oli hoidossa, mut vitut. Paperit on vittumaisia, mut ainakin useinmiten menee perille, toisin kuin sähköisesti. \*monta rumaa kirosanaa\* xD
- Viitaten uuteen Kelan suojatun sähköpostiyhteyden kokeiluun huomautaisin, että tämänlainen yhteys on siinä mielessä hankala, että salattua sähköpostia ei voi lukea kuin siltä selaimelta, josta sen ensimmäisen keran aukaisi. Jatkossa saattaa olla tarvetta lukea Kelan viesti myös muilta selaimilta.
- Hei!, Sivulla  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050302121704EH?OpenDocument>, oleva linkki eettiseen ohjeistoon ei toimi.
- Verkkopalvelut EIVÄT tosiaankaan toimi... ei voi edes hakemusta täyttää vaikka SEN PITÄISI VOIDA ja asiakaspalvelukaan EI OSAA kertoa verkkoongelmista..
- Hei, tein ennen joulua sähköisen hakemuksen netissä, mutta ilmeisesti liian hitaan yhteyden takia ei tallentunut. Yhteydenkatkaisuviive saisi olla pidempi, jotta hitaillakin yhteyksillä pystyisi asioita hoitamaan.
- Sairauspäiväraha ilmoituksen kentät liian lyhyitä. Sinne ei mahdu kirjoittamaan kaikkea tarvittavaa.
- En pääse tekemään palkkailmoitusta nettisivuillanne. Yritin tehdä äitiysrahaa varten 6 kk:n palkkailmoitusta, mutta ei anna henkilöä näkyviin ei-

kä päästä oikealle sivulle. Henkilötunnuksen antokohdassa on jo varmaan jotain häikkää. Myöskään aiempia hakemuksia ei pystynyt selaamaan. Käsiteltävän henkilön nimi ei tule näkyviin ollenkaan.

- Asiakas (yrittäjä) oli yrittänyt 10 ja 11.2.11 lähettää sähköisesti y17 eikä ollut antanut henkilötunnuksen viimeistä kirjainta laittaa tms. Katso tunnus ei ollut toiminut. Toimitti siis paperisen version tsoon.
- Vanhempainpäivärahaa varten esitetyissä työtuloissa kauden saa annettua ruudulla oikein, mutta kun jatkaa loppuun asti, ohjelma muuntaa päättymispäivän mieleisekseen eikä sitä saa enää korjattua.
- Hei!, Asiointi työnantajan verkkosivuilla ei toimi! Teillä on ollut jokin uudistus sivustoilla, mutta systeemi ei päästä kuitenkaan sisälle vaan ilmoittaa virhetilanteen. Mikä on aikataulu virhetilanteen korjaamiseksi, vai pitäisikö näitä lomakkeita palauttaa paperiversioina?
- Alle 16-v. vammaistuen lomake ei toimi kunnolla. Valittua ruksia ei voi osassa kohtia perua. Pitää painaa kyllä jos haluaa valita ei.
- Hei! Yritän lähettää sähköisesti "ilmoitus työnantajan maksamasta palkasta"(opettajan äitiys-ja vanhempainvapaa-ajalta) muuten ok, mutta joka kerta ilmoittaa että palkkaa ei ole maksettu vaikka laitan ruksin palkkaa maksettu ja palkat kuukausittain eri riveille, missä vika?
- Asiointiyhteyssivulta ei löydy mistään Kirjaudu ulos- valintaa. Harmittaa, että menin verkkopalvelusta katsomaan omia tietojani pankkitunnuksillani. En näin ollen uskalla siellä vastata minulle lähetettyyn selvityspyyntöön. Kelan omakin ohje kehottaa poistumaan sivuilta Kirjaudu ulos- valinnan kautta. Se siitä. Ei palvele minua!
- Olen kuntouttavassa työtoiminnassa kaksi kertaa viikossa. Jostain ihme syystä lomake ei hyväksy sitä. vaikka laitan tunnit toimintapäiville, niin ohjelma herjaa merkitsemään työssäolotunnit. Missä vika? joudun hakemaan kahdessa erässä pv. rahat, koska yhdellä hakemuksella se ei onnistu.
- Täytin työttömyysaikalomakkeen verkossa. Sen lähettäminen osoittautui kuitenkin mahdottomaksi koska palvelu ei hyväksynyt ohjeen mukaisesti muotoon pp.kk.vvvv kirjoitettua päivämäärää 21.02.2010. Miten päivämäärä pitäisi kirjoittaa kun ohjeen mukainen muoto ei kelpaa?

- Hei!, Silmälääkärin antamassa taksikulutodistuksessa ei ole kääntöpuolella korvaushakemusta. Olen yrittänyt avata matkakorvauslomaketta Kelan sivulla, jo useamman kerran. Jostain syystä se ei avaudu, vaan tulee ilmoitus 'virhe tiedostoa avattaessa, ei voi korjata'. Osa muista lomakkeista kuitenkin avautuu. Voin varmaan ottaa kopion tyhjästä lomakkeesta ja täyttää sen pohjalta taksikuluhakemuksen?
- Olen yrittänyt kirjautua sisään Samppankin kautta mutta jostain syystä sivu ei aukea pankin sivuille asti. Tulee vaan ikkuna jossa lukee englanniksi että painaa ok-nappia jos sivu ei aukea itsekseen. Ja olen painanut Ok-nappia mutta koko homma menee taas samalla kaavalla. Ja en siitäkään huolimatta pääse kirjautumaan sisään.
- Tein kotihoidon tuen hakemuksen netissä, ja tallensin sen mut nyt en enää pääse jatkamaan sitä...miksi näin? eikä anna avata uuttakaan! Toivon että korjaatte tämän ongelman mahdollisimman pian ettei tarvitse ravata sinne toimistoon tälläsillä pakkasilla!
- Työnantajan sivut tökkivät jo toista viikkoa, liekö vielä toimineetkaan 12.2. jälkeen? Kela lähettelee kirjeitä, joissa on viikon vastausaika ja sivu ei toimi! Todella raivostuttavaa! Turhaa työtä kirjautua jatkuvasti ohjelmaan ja henkilön haun jälkeen tulee vain null!
- Yritin netissä hakea eu sairaanhoitokorttia sekä todistusta siitä, että olen nimenomaan työkyvyttömyyseläkkeellä...ei onnistu, vaikka kuinka pankkitunnuksilla kirjautui!!! Toivottavasti saan kyseiset asiat nyt vaikka näin hoidettua, kun ei tuo teidän puhelinpalvelukaan näytä toimivan.
- Hei,, laittakaa netissä työnantajan asiointipalvelussa tehtävä sairauspäivärahat...ilmoitus sairauspäivärahaa varten..lisäselvitys aikaisemmin lähetettyyn ilmoitukseen tai hakemukseen -sivut kuntoon. Nyt sillä ei saa postitettua mitään. Kiitos jo etukäteen.
- Yrittäessäni täyttää sähköistä vanhempainpäiväraha hakemusta kohdassa perhesuhteet en pysty jatkamaan. Kun painan Jatka painiketta nimeni alle tulee punaisella teksti lapsen\_hoitaja\_xxxx, eli kohtaan Kuka hoitaa lasta jne. antamani vastaus. Hakemuksen täyttäminen on siis mahdotonta.

- Uudistuneessa työnantajan asiointipalvelussa minulla on seuraavaa ongelmaa:, -yrityksemme nimi ei näy hakemuksissa kokonaan. Näkyy pelkkä H (toivottavasti näkyy päätöksissä!)., -aikaa vievänä ongelmana on se ettei tili tiedot jää muistiin, vaan ne pitää näppäillä jokaiseen hakemukseen.
- Vanhempainetuushakemusta tehtäessä Kela.fi sivuilla. Ensin on vuoden 2009 tulojen mukaan, seuraavaksi kysytään edeltäneen työtulon mukaan tai kaksi lasta kolmessa vuodessa. Jos laitot vahingossa ruksin toiseen noista kohdista, niin ruksia ei voi enää poistaa. Eli jos et haluakkaan hakea 6kk tulojen tai edellisen etuuden perusteella niin täppää ei voi poistaa, vaan toinen on valittuna.
- Hei!, Olen kahden viikon ajan yrittänyt hakea kansaneläkettä verkossa, olen tunnistaunut ja ohjautunut työeläke.fi-sivuille, jotka "eivät nyt juuri ole käytettävissä,yritä myöhemmin uudelleen". Evästeet ja javascript käytössä. Miksi näin?
- Tilasin itselleni Eurooppalaisen sairastakuutuskortin pankkitunnuksillani, tässä suhteessa kaikki hyvin. Olisin tilannut ko. kortin myös vaimolleni, mutta sisäänkirjautuminen pankkitunnuksillani ei anna vaimon tietoja vaikka meillä on yhteinen verkkopankki. Voisiko asian suhteen tehdä muutosta?
- Isyysloma - yrittäjät -sivulla on oikealla linkit:, Lisätietoja, Työministeriö (perhevapaat), Sosiaali- ja terveysministeriö, STM, Isät perhevapaalle - isyys.net, Lait ja asetukset, Yllä oleva linkki isyys.net ei mene isyys.net -sivulle vaan jonkin verkkokauppasovelluksen sivustolle.
- Millä tavalla tulot pitäisi kirjoittaa laskuriin, että se tajuaa sen kokonaisluvuksi? Mielestäni 30000 on kokonaisluku, mutta kertokaa ihmeessä, miksi laskuri ei sitä tajua.
- Lastenhoidon tuki hakemuksen täyttäminen ei toimi. Valittaa koko ajan että "Valitse lapselle vähintään yksi hoitajatieto." ja vaikka tekisi mitä niin lomake ei etene. Saisiko tämän korjattua, on muuten vaikeata tehdä näitä hakemuksia.
- Hei, Tiedustelisin ihan ,että miten teidän sivuille kirjaututaan Android puhelimella? Tunnistautuminen vaatii ainakin Sampopankissa java ohjel-



man, ja Android puhelin käyttää aivan omia sovelluksia pankki ohjelmis-  
sa? Tunnistautuminen ei siis onnistu sivuillenne Androidilla? MIKSI?

- Koitin hakea isyysetuuksia. Sain hakemuksen ensimmäisellä sivulla täy-  
tettyä isyyssrahan ja isäkuukauden päivämäärät. Kun painan "jatka" paini-  
kettä en pääse eteenpäin. Enhän siis hae nyt vanhempainpäivärahaa,  
vaan isyyssrahaa ja isäkuukautta. Ne täytin edelliselle sivulle. Perhesuh-  
teet eivät ole muuttuneet. En pääse eteenpäin. Lapsen syntymäaika  
vaaditaan. Kun sen täytän 18.5.2011. Saan virheilmoituksen "päivämää-  
rä ei voi olla myöhäisempi, kuin kuluva päivä". Onko kaikki tarvittavat tie-  
toni nyt muka OK? Enhän esim tilinumeroani ole mihinkään nyt laittanut,  
kun hakemus keskeytyy tässä vaiheessa?
- En saa Gas-lomaketta auki, ilmoittaa että virheellinen salaussanasto.  
Onko vika minun koneessa/ohjelmassa, vai itse palvelussa?

#### Muut

- miksi en voi tehdä ilmoitusta koneella vika aika jakso on 6.12 .2010-  
02.01 .2011 palautus viimestään 3.1.2011 ja nyt on jo 4.1.2011
- Puhelinpalveluun on ollut pitkät jonotusajat pitkin vuotta., Asiointipalve-  
lussa varoitetaan että ei ole suojattu yhteys, ja varoitetaan antamasta  
henkilökohtaisia tietoja. Asiakkaan mielestä todella outo systeemi, pitäisi  
olla suojattu. Jos on suojattu niin silloin järjestelmän ei pitäisi antaa ko-  
herjaa, koska siinä tapauksessa on harhaanjohtava ja epäilyksiä aiheut-  
tava.
- Hei!, Täytin juuti äsken (11.1.2011) työmarkkinatukihakemukseni verkko-  
palvelussa. Ihmettelen miksi palveluun oli laitettu palautuspäiväksi  
11.1.2011, kun jakso päättyi 7.1.2011. Aikaisemmin hakemuksen on voi-  
nut lähettää jo jakson päättymistä seuraavana päivänä. Onko palvelussa  
ollut painovirhe vai oletteko muuttaneet käytäntöä, että hakemuksen voi  
lähettää vasta muutaman päivän kuluttua?, Kiitos etukäteen vastaukses-  
tanne!
- Sairauspäivärahan hakeminen netissä tyssäsi kahdeksan sivun jälkeen  
siihen etten tiedä tilinumeroa (työnantajan)., Onko mitään mahdollisuutta

jatkaa vai pitääkö toisiaan ähteä selvittelemään työnantajan tilinumeroita?

- <https://asiointi.kela.fi/eOTh/EOThApplication/MuutosilmoitusUseCase/VanhempienMuutosUseCase> -> muutos vanhempieni tiedoissa., Lomake vaatii ilmoittamaan molempien vanhempien tulot, vaikka vain toisen vanhemman tuloilla olisi merkitystä (esim. vanhemmat eronneet, asuu äidin luona, tulot muuttuneet, isän tuloja ei ilmoiteta -> virhe).
- Miten kaikki virastot, Kela mukaan lukien luulevat tai olettavat että jokaisella on tietokone ja osaavat sitä käyttää? Pitäisi pikkuisen ajatella mitä tehtään asiointin suhteen ja jollei tiedä pitää lopettaa sellaiset instanssit joita kaikki ei voi käyttää tasa vertaisesti.
- Haen isyysrahaa verkkopalvelun kautta ja olen hakemukseen merkinnyt, että olen saanut palkkaa isyysloman ajalta eli isyysraha maksetaan työnantajalleni. Miksi lomake kuitenkin vaatii täyttämään pankkitilin numeron???
- Paljon pieniä matkoja kuntoutuksen., Lomake SV 40 palautettava., Linki Matkakovaus hakemuksista etusivulle.
- Kun kirjautuu täyttämään kela hakemusta kun kirjoittaa pankkitunnukset niin kun yhdenkin numeron laittaa väärin niin joutuu menee pankkiin avaamaan yhteyden. Vain yhden väärän numeron takia!!!? Voisikohan joku helpottaa näin tiukkaa "turvapykälää" esim. tekemällä uuden ohjelman. (saattaa ennemminkin olla pankin asia, mutta jos voisitte asialle jotain olisi sekin jotain)!
- Miksi sairaspäiväraha lomake ei mene eteenpäin vaatii tilinumeroa, vaikka tilinumeroni on sama kuin ennenkin joka näkyy myös Kelassa.
- Haluaisin lähettää valituksen: Päätös eläkkeensaajan asumistuen takaisinperinnästä, asioiden Kelassa pankkikoodin avulla. Yritin viime viikolla hoitaa asioitani Kelassa pankkikoodin avulla, mutta en pitänyt tavasta millä masiinanne toimi! Miksi tämä ei ole mahdollista? Miksi tätä asiaa ei voi hoitaa pankkikoodilla, niin teidän muita asioitanne? Kenelläkään ei enää ole faksia. Mistä löydän faksin, jota käyttää? Postilla ei ole. Postiin en paperia laita. Lomakkeissanne on myös se ihmeellisyys, että ne täytyy kirjoittaa käsin. Kuka enää kirjoittaa käsin yhtään mitään? Tie-

tokoneissa oli ennen faksit, nyt ei ole. Kirjoituskoneita, joilla teidän lomakkeenne voisi täyttää ei kenelläkään enää ole ja niitä enää tuskin saa kaupasta. Tiedän kyllä erään Hitlerikouluksi kutsutun koulun, jonne ostettiin tavallisia kirjoituskoneita joskus vuoden 2004 tienoilla. Siellä tietokonekoodini eivät toimineet vaan minulle vihjailtiin, että hälyttää niin kuin minulla olisi jotain rikollista toimintaa. Jouduin käyttämään rehtorin koo-deja ja minut irtisanottiin, koska olin kuulema vaarallinen sille le. Vanhemmat ihmiset, vanhukset, vammaiset ja vähäisen koulutuksen saaneet eivät välttämättä voi hoitaa asioita kanssanne käsin kirjoitetuilla, pitkäksi venähtävillä asiakirjoilla laisinkaan. Heillä ei yksinkertaisesti ole voimia eikä kykyä. Jos heillä on joku asiamies, vaikka oikeusaputoimisto, niin se voi olla aivan "bullskitiä"... Haluan mennä pankkikoodeillani tei-dän Kelan sivuille ja hoitaa tämän asiani sitä kautta. Ilmoittakaa minulle Kelan ylimmän johtajan nimi ja sähköpostiosoite, niin laitan asiani sinne.

- Minkä takia verkossa ei voi työttömyysturvailmoitusta täyttäessä valita monta vaihtoehtoa siihen täyttämiskohtaan, esim. "työtön, työtön, sairas, työkokeilussa", vaan aina joko tai... vai enkö vain osaa? Voisiko siinä ta-pauksessa saada neuvoa? Kiitos!
- Ihan perseestä koko verkkoasiointi!Kiitos.
- 14.22011 verkossa täytetty työttömyysaikailmoitus. Ennen antanut pää-töksen ja maksupäivän heti. Nyt ei, miksi?
- Hei. Sivuillette "Kuntoutuksen palveluntuottajat" voi etsiä palveluntarjoajaa eri kriteerien mukaan. Osa palveluntarjoajien linkeistä avaa saman palveluntarjoajan vaalimainonta-sivun. Ei kai liene tarkoitus, että Kelan sivulta on suora linkki vaalimainoksiin? Mielestäni tuollaisen kuntouttajan saisi poistaa kokonaan listaltanne, perusteena väärinkäyttö.
- Minulle on kuulemma lähtenyt kirje SV-raha asiassa ja se ei näy minun verkkopalvelussa omilla tunnuksilla. Missä vika ja miksi näin? Ja kun posti ei jaa edes osoitteella postia ja palauttaa kaiken lähettäjälle, niin voitteko kertoa mistä saan kaiken Kelan postin??? Oikeusturva on haku-sissa kyllä nyt....

- ihan perseestä netti ilmoitukset pitää kuitenkin tuora lappu tänään kone ei ota vastaan vasta kuin huomenna.pitää tehrä valitus oikeusasiamiehille.
- Miksi yleisen asumistuen laskuri näyttää niin väärin?
- voinko lähettää vuokra kuitti teille sähköpostiin .. kun ei ole tulostin .. kuu-lemma te tarvitsette sen ..
- Moro. Poistakaa etuus laskurit, koska ne eivät ole edes suuntaa antavia vaan antavat turhaa toivoa. Asuntotue laskuri näytti 34,98 onnea, luulin maksavani sillä vesilaskun. Päätös hakemuksenne hylätty, koska tuen määrä pinempi kuin 16,81. Arvaatteko tuntuiko hyvälle ei täältä Suomalainen mitään saa. POISTAKAA LASKURIT tuottavat vain pahan mielen
- Verkkosivuillanne on tainnut mennä boligit väärän otsikon alle?, ks., Uusimmat tutkimusjulkaisut, Kylä vs. Kela, Joko tunnette Terhikin?, Pohdiskelua rasvakohun tiimoilta – tavoitteena rasvarauha
- Hei!, Miksi ohjelma lisää ilmoitettuun aikaan 1 tai 2 pv lisää. Eli olin ilmoittamassa palkkaa ajalta 1.9.2010-28.02.2011, ohjelma lisäsi ensin, 1.9.2010-1.3.2011 ja tosite sivulle peräti 1.9.2010-2.3.2011 Miksi ?, Olin ilmoittamassa työnantajan edustajana vanhempainpäivärahaa varten 6 kk:n palkkatietoja sähköisesti
- Haluan myös selvityksen, miksi Kela pyysi pari viikkoa sitten lisäliitettä, vaikka varsin yksinkertaisessa asiassa sitä ei alunperin hakemusta täytettäessä pyydetty. Onko tämä jotain kyykytyspolitiikkaa, että lisäliitettä pyydetään, vaikka se olisi voinut olla nettihakemuksessa ilmoitettujen liitteiden listalla jo alunperin???
- Hei!, Minkä vuoksi verkossa olevassa opintotukilaskurissa ei näy lainkaan ammatilukio vaihtoehtoa. Olen ymmärtänyt, että 4. vuoden osalta täytyy täyttää erikseen ja uudelleen opintotukihakemus ja laskurissa täytyy valita vaihtoehto ammattiopisto tai lukio?
- Onko minun vikani jos Esim vuokrani myöhästyy kun aikaisemmin tein ekaa kertaa lomakkeen NETISSÄ! NYT EKA JA MAHD. VIIM.
- Olen lähettänyt teille pari päivää sitten palautetta verkkopalvelunne puutteista, muttan en ole saanut vastausta kysymykseeni. Tänään en päässyt puhelinpalvelussanne läpi, vaikka yritin kahdesti. Palvelussanne on pa-

hoja puutteita. Odotan edelleen vastausta aiemmin tekemääni kysymykseen, joka liittyi eläkkeensaajan asumistukeen.

- Kirjeessäni 21.2.11 oli viimeisessä kappaleessa esitys, että voisin täyttää sähköisesti sairauspäiväraahakemuksen. Eihän se todellakaan onnistu, koska tiedossani ei ole työntajani eli EKSOTE:n tilinumeroa. Korjausta tähän elikkä kun työnantaja hakee korvausta, niin työntekijä voisi täyttää hakemuksen netissä. Vai olenko kuinka väärässä? Ainakaan minulla ohjelma ei edennyt, kun en kirjoittanut tilinumeroa. Asiontipuhelupalvelunne kyllä väitti kanssa samaa, että onnistuu, mutta kun ei onnistu!
- Hei!, Minun rahani ovat olleet viikon myöhässä!, Jatkovasti sanotaan vaan että rahat tulevat huomenna!, Voisitte edes tänne laittaa järkeviä ilmoituksia rahan myöhästelystä eikä mitään takikorvaus juttuja!!!!, Entä jos teijänki palkat olisivat jatkuvasti myöhässä?, Huh huh mitä touhua!, Sanotte aina saman asian korjataan korjataan mitää ette aikaseks ootte saannu!!! tollaset asiat pitäisi ilmoittaa teijän sivulle! vai ettekö enää halua tehdä kun teillä on jatkuvasti ongelmia herran jumala vaihtakaa pankkia sitten!
- Harmitteli kun hoitolisän takautuvaa osaa ei saanut haettua netissä. Keskusteltu että ilmeisesti palvelu vaatii täyttämään samalta ajalta myös hoitorahan tiedot, vaikkei niillä ole merkitystä.
- Hej KELA:n edustaja!, Minulle on usein mainostettu, mm. KELA:n toimistolla ja puhelimessa, että tukia voi hakea myös netistä pankkitunnuksilla. Yritin tänään, 28.02.2011 hakea mm. eläkettä, mutta se ei kuitenkaan ole lainkaan mahdollista, vaan ko. hakemukset täytyy tulostaa ja toimittaa toimistolle. Missä mättää!?
- Hei, Palautin juuri tukiani Nordean verkkopankin kautta ja huomasin jälkeä päin että maksusta meni "korttiluotto-maksu" 2 € + 2 % summasta. , Kun tällaista ei kerran tunnu olevan missään muussa verkkopalvelussa, miksi sellainen menee Kelan palautuksista, kun se kuitenkin säästää maksutapana Kelalta aikaa, vaivaa ja paperia?

Kehitys ehdotus

- Asiakas haluaa että Kelan sivuilla omissa tiedoissa voisi lukea, kun asiakirjat/hakemus saapunut kelaan. Esim. sairaanhoitokorvauksesta ei ole mitään tietoa.
- Asiakas toivoi, että jos isä pitää isyysevapaan useassa jaksossa niin ei tarvitsisi täyttää aina uutta hakemusta vaan riittäisi, että ilmoittaa netissä tai puhelimitse uuden jakson, vaikka päätös olisi jo tehty.
- Asiakas soitti ja tieduteli asumitukipäätöstään. On tehnyt hakemuksen verkossa. Ei ole saanut kirjettä että tarvitaan vielä liitteitä. Kerroin, että liitteet lukevat hakemuksen lopussa. Halusi antaa palautetta/kehitysehdotuksen, että liitteet voisi hakemuksen lopussa lukea huomiotaherättävämmiin ja niistä voisi mennä maininta sähköiseen palveluun.
- Asiakas antoi palautetta sähköisestä asiointipalvelusta. Asiakas toivoo, että asiointipalvelussa näkyisi tieto, että esim. sairaanhoitokorvaushakemus on tullut Kelaan ja että se on käsittelyssä. Nythän sieltä ei näy muuta kuin päätökset.
- Hei!, Sivut palvelisivat lapsiperheitä paremmin, jos alle 16-vuotiaiden lastensa korvausasioita - esim, matkakorvaukset - sekä tukiasioita - esim, vammaistuen käsittely - voisi seurata verkossa. KELAN virkailijoilla näyttää nimittäin olevan vakaa käsitys, että niin voi tehdä, vaikka se ei olekaan totta.
- Hei!, Miksi Kelan lomakkeita (KU 205 05.09) ei voi täyttää netissä? (Ei ainakaan minun koneellani voi.) Jos lomakkeen voisi täyttää netissä, esim. numeroiden tulkinnessa ei tulisi virkailijoille epäselvyyksiä (tilinumerot). Lomakkeen täyttäminen koneella on miellyttävämpää kuin käsin.
- Internetissä saisi hoitaa alaikäisten lasten hakemuksia holhoojan omien tietojen kautta.
- Sähköisen asumistuen tarkistus olisi ollut ok mutta silti lähetettävä erikseen liitteitä paperisena. Olisi järkevämpää laittaa samat liitteet sähköisessä muodossa. Toisaalta samat liitteet joka kerta ja liitteitä haettaessa ei kela juuri sympatioita saa, ihmettelevät vain.
- Mitä hyötyä verkkopalvelusta on jos liitteet kumminkin on toimitettava kirjeitse?, liitteet pitäisi pystyä toimittamaan esim. pdf:nä

- Yritän sähköisesti ilmoittaa että vaihdan työpaikkaa jolloin automaattisesti minulta loppuu Osittainen vanhempainraha. 21.1.2011 lähtien. Mutta teilläpä on huonosti järjestetty tuo peruminen. Jolloin sähköisesti voi hakea vain tukkiaisia mutta ei lopettaa!!!, Voisitteko ystävällisesti tarkista verkkopalveluidenne toimivuutta ja selkeyttä myöskin syntymä päivien osalta. Ottaisin mielelläni jonkun linkin jotta voisin peruttaa tämän osittaisen vanhempainrahan kiitos.
- Hei., Minilla on paljon asioimista kelan kanssa koska olen vaikeavammaisen kelan kuntoutettava. Seuraan aktiivisesti tilanteita kelan nettisivuilta. Siitä huolimatta saan paperiset kirjeet kaikista minulle tulevista tiedotteista eli kirjeiden määrä on suuri. Mielestäni riittää kun näen asiat kelan sivuilta ainakin näistä sairaanhoitokustannuksista. Katsoin omista tiedoistani etten voi päivittää minulle tulevia kirjeitä koskevia ohjaustietoja, kannattaa kehittää tätä kuvioita. Seuraan kuntoutuslaskutusta aktiivisesti. Joudun heittämään roskeen kirjeitä joissa on minun sotu näkyvissä (=hävittämisongelma ja teille kallis ratkaisu).
- Asiakkaan omainen soitti matkakorvauksen hakemiseen liittyen. Asiakas on itse yli 80-vuotias eikä kovin hyvin ymmärrä käytäntöjä hakemisiin ja ohjeisiin liittyen. Kyse on siitä, ettei esim. Kelan nettisivuilla ole tarkkaa ohjeistusta yleisölle miten toimitaan SV67 pitkäaikaistodistuksen kanssa kun sellaisen asiakas terveydenhuollosta saa. Muutenkin Kelan pitäisi asiakkaan mielestä ohjeistaa paremmin terveydenhuoltoa matkakorvausasioiden kanssa. Asiakkaan toive olisi, että netissä olisi helpot kansantajuiset ohjeet kaikkeen hakemiseen liittyen.
- Palkanlaskentaa hoitava henkilö ehdotti, että sähköistä hakemusta tehdessä pitäisi olla selkeästi ja suurella kerrottu, että tarvittavat liitteet tulee toimittaa alkuperäisinä ja kertoa myös minne ne tulee toimittaa. Asia oli yhteydenottajalle ollut epäselvä.
- Hei!, Kun nyt eletään sähköisten palveluiden aikaa, olisi todella hyvä, että Kelalle voisi laittaa sähköpostia. Tiedän, että se onnistuu, mutta miksei kelan verkkosivuston heti etusivulla tai vähintään yhteystiedoissa ole selkeästi nähtävillä sähköpostiosoitetta?, Se tulisi myös pienituloisille halvemmaksi, kun ei tarttis asiakkaiden soitella kalliisiin numeroihin. Ai-

nakin minulla on usein sellaista asiaa, jotka hoituu ihan vain sähköpostia lähettämällä.

- Asiakas toivoo, että verkkopalvelussa voisi jättää hakemuksen lisäksi myös liitteet.
- Miksi kelan kirjeitä ei saa net-postiin., Se olisi nopea ja kätevä.
- Asiakas soitti yhteyskeskukseen ja antoi palautetta Verkkopalvelun tunnistamiseen., Asiakas toivoo että tunnistuksen voisi tehdä muulla tavalla kuin verkkopankkitunnuksilla (yhteinen tili miehen kanssa) ja sirullisella henkilökortilla, esim tavallisella Kela-kortilla.
- Kehtikkäkää verkkopalvelua siten, että esim eurooppalaisen sairausvakuutuskortin voi tilata itsensä lisäksi myös perheen muille jäsenille. Nykyisin se ei onnistu tai se on piilotettu taitavasti.
- eurooppalainen sairaanhoitokortti: miksi en voinut tilata sellaista järjestelmästä verkkopankkitunnuksilla myös alaikäiselle tyttäreni?
- Moi!, Asiointipalveluun olisi mukava saada joku tapa liittää esim sähköinen palkkalaskelma koska itselleni se ei edes muussa muodossa tule, säästys yheltä turhalta reissulta kelan ovella eikä mulla tulostinkaan oo :D
- Asiakkaan mielestä Kelan asiakaspalvelu on huonoa, koska esimerkiksi sairaanhoitokorvaus- ja matkakorvaushakemusten käsittelyvaiheesta ei saa tietoa puhelinpalvelusta eikä sähköisestä asiointipalvelusta. Asiakkaan mielestä on huono asia, että ei voi tarkistaa, onko hakemus saapunut perille ja missä vaiheessa käsittely on.
- Asiakas jättää palautteen sähköisestä palvelusta. Asiakas ei näe, että esim.työnantajalle lähtenyt lisäselvityspyyntö koskien palkkoja. Kuitenkin pyydetään(esim.puhelinnauhoitteessa) käyttämään sähköistä asiointia, jotta pystyy seuraamaan käsittelyä.
- Asiakas soitti ja halusi antaa palautetta/kehitysehdotuksen, että verkosta voisi löytyä myös etuuksien lakkautuslomakkeet. Olisi tarvinnut sellaista lasten kotihoidontuen lakkauttamiseen.
- Työnantaja antoi palautetta hakemuksen tekemisestä ja liitteiden toimitamisesta sair.päiväraha-asiassa. Sähköinen asiointi ei palvele tarkoitus-



ta, koska alkuperäiset lääkärintodistukset tulee kuitenkin toimittaa toimistoon.

- En ainakaan löytänyt tietoa matkakorvaushakemuksistani eli ne eivät taida olla netissä, mutta pistäkää nekin sinne, niin asiakas tietää missä vaiheessa nämä asiat aina ovat, koska sielläkin saattaa liikkua huomattavia summia, jotka vaikuttavat köyhien talouteen merkittävästi!
- Hakemuksen liitteiden toimittaminen tulisi olla mahdollista myös netin kautta, eikä vain postitse tai henkilökohtaisella käynnillä Kelassa. Hoidattehan ko. asian kuntoon ja kommunikoitte sivuillanne.
- Asiakas antoi palautetta puutteellisesta takuueläke-tiedosta Kelan verkkosivuilla. Haluaa sivuille lisättävän kattavammin esimerkkejä eri elämäntilanteista. Varsinkin varhennetusta vanhuuseläkkeestä syntyvän varhennusvähennysprosentin huomioiminen esimerkeissä tulisi hänen mukaan olla kattavampaa
- Haluan asioida täysin sähköisesti eli mitään kirjeitä muutaman sentin korotuksista ei tarvitse lähettää kotiin, näen muutokset tiliotteeltani. Kyse on kuntoutustuesta. Miksi Kelan kirjeitä ei voi lähettää esim. sähköpostilla tai [www.posti.fi](http://www.posti.fi) sivun kautta? Luulisi sen olevan Kelallekin edullisempaa kun säästyy paperia ja postimaksu.
- Palaute koskee viestintää. Internetsivuillanne voisitte julkaista "Rekrytointiosastolla" nimitysuutisia. , Muutoinkin työhakemusten kohdalla sähköpostipalautteessa, kun paikka on täytetty voisi kertoa montako hakijaa oli, montako kutsuttiin haastatteluun ja kuka tehtävään nimitettiin. Tämä olisi asiallista palvelua työtä Kelasta hakeneille.
- Milloin on tulossa asiointipalveluun mahdollisuus liittää esim. lääkärintodistukset ja raskaustodistus mukaan, ettei tarvitsisi lähettää niitä Kelaan etanapostilla. Teillä on niin loistava muuten tuo asiointipalvelu, tykkään kovasti ja helpotti ja nopetti työtäni. Kiitos siitä! Ruokahalu kasvaa syödessä, joten kaipaisin mahdollisuutta lähettää kaikki sähköisesti.
- Taksiryrittäjä toivoi, että tilityslomakkeeseen netissä (tulostettava lomake) voisi välitallentaa, jolloin työ helpottuisi siltä osin, ettei tarvitsisi kerralla kaikkia kyytejä täydentää tilitykseen vaan sitä voisi täydentää aina kyydin jälkeen.

- Verkkopalveluun voisi lisätä liitteiden lähettämisen osion. Olisi äärimmäisen kätevää ilmoittaa esimerkiksi vuokramenojen muutokset netin kautta, kun saisi samalla lähettää liitteet pdf-muotoisina, eikä tarvitsisi aina olla ottamassa kaikista lapuista ja lipuista kopioita. Tämä säästäisi myös luontoa ja olisi rahallisestikin edullisempää.
- Asiakas toivoi, että jatkossa myös kotihoidontuen lakkautuksen voisi tehdä netin kautta.
- Hei,, Olisiko mahdollista saada Teidän lähettämät postit tuonne Itellan NetPostiin?, Säästettäisiin meidän luontoa jonkin verran, eikä tarvitsisi muurehtia, että osaako uusi postinkantaja tuoda postia oikeaan laatikkoon?, Sekä Teillä, että Itellalla käytetään molemmissa palveluissa esim. pankin tunnuslukuja tunnistautumiseen, joten tietoturvan pitäisi olla kohdallaan.
- Kelan nettisivuilla voisi lukea selkeästi, että isyysrahaa ei kannata hakea ennen lapsen syntymää, koska tarkkaa syntymäpäivää ei yleensä voi etukäteen tietää.
- Asiakas moitti, miksei voi lähettää pyydettyjä liitteitä sähköisesti, vaikka hakemuksen täyttäminen onnistuu sähköisesti.
- On hyvä asia että yhä useammat lomakkeet voi täyttää sähköisesti. Ongelmia kuitenkin tuottavat erillisinä toimitettavat liitteet. Kuinka voidaan varmistaa että ne päätyvät käsittelyprosessissanne yhteen asianmukaisen lomakkeiden kanssa? Jos internetistä on tulostettava lähete liitteille menettää koko sähköinen täyttäminen ekologisesta näkökulmasta ja käytännössäkin merkityksensä. Ehdotankin että Kelan nettikaavakkeisiin voisi liittää skannattuja sähköisiä liitteitä. Tai ainakin Kelan toimistoissa pitäisi voida tulostaa niitä nettiläheteitä liitteille.
- Teillä taitaa olla oikeita neropatteja siel suunnittelemas,et miten vaikeutetaan ihmisen liittyminen takas yhteiskuntaan..Asiat voi tehdä niinku ne pitää,tai sit ihan päin vittua..Yritän tehdä oikein..Vois vähän yksinkertaistaa tätä sähköispalveluu!!!Hyvää päivänjatkoa:)
- Jos asian käsittely on Kelassa kesken, olisi mukavaa saada tehtyä mahdollisia lisäselvityksiä verkossa. Eli oma tapaus auki, linkki lisäselvitykseen ja lähete. Ei tarvitsisi soittaa asiakaspalveluun, ja käsittelijä näkisi heti kaikki asiaan liittyvät tiedot.

- Asiakas jätti palautteen/aloitteen asiointipalvelua koskien. Asiakkaan mielestä asiointipalvelusta tulisi päästä vanhemman verkkopankkitunnuksilla näkemään alaikäisten lasten etuus- ja korvaustietoja. Asiakas ehdottaa, että tällainen parannus tehtäisiin asiointipalveluun.
- Palveluntuottajan hakupalvelusta: Hienoa, että sellainen on, mutta ongelma on se, ettei palveluntarjoajasta tiedä minkä ikäisille hän palveluun suuntaa!! Esimerkiksi toimintaterapia, onko se suunnattu lapsille, nuorille vai aikuisille? Lisäksi häiritsee se, että jos palveluntuottajalla ei ole toimitiloja, hänet on merkitty toimimaan koko vakuutuspiirin alueella, vaikka tosi asiassa hän on vaan tietyllä alueella. Tähän asiaan kaipaisin kovasti muutosta oman sekä asiakkaitteni työn helpottamiseksi.
- Verkkoasiointia helpottaisi, kun lomakkeista löytyisi myös etuuden LAKKAUTTAMISLOMAKE. Siinä voisi valita lakkautettavan etuuden ja päivämäärän, mistä alkaen. Silloin ei tarvitsisi erikseen toimittaa kirjeitse lakkautusilmoitusta. Tiedonkulku voisi nopeutua ja päätökset olisivat ajantasalla.
- Verkkopalvelussanne (henkilöasiakkaiden asiointipalvelu) olisi hyvä, jos saatujen brutto- ja nettomäärien lisäksi näkyisi vielä myös pidätetyn veron määrä erikseen. Tästä olisi iso apu erityisesti uutta muutosverokorttia tilatessa, koska silloin tarvitaan tiedot saaduista bruttotuloista ja maksetuista veroista vuoden alusta lähtien. Nyt pidätetyn veron määrä täytyy laskea erikseen. Vielä parempi jos tulojen yhteismäärä olisi jossakin ilmoitettuna saman tyyppisesti kuin esim. palkkalaskelman kohdassa "tiedot vuoden alusta".
- Kelan nettisivuilla voisi lukea, että äitiysloman aikana voi tehdä sunnuntaisin töitä eikä se vaikuta päivärahan määrään.
- Yhteydenottaja toimii sekä työnantajan että valtuutetun asemissa hakiesaan sähköisesti sairauspäivärahaa. Hän kertoo, että olleessaan kirjautuneena työnantajana hänen täytyy aina kirjautua ulos päästäkseen tekemään hakemuksia valtuutettuna ja sama toisin päin. Näin ollen asioiminen on vaikeaa, mikäli hakemuksia on tehtävänä paljon. Näkee, ettei ole yksin ongelman kanssa. Pyytää neuvoa mikäli asiassa on kätevämpi menettelytapa kuin kirjautua aina kokonaan ulos palvelusta. Mikäli käte-

vämpää tapaa ei ole, pyytää asian kehittelyyn kiinnitettävän huomiota., Lisäksi hän kertoo, että palkkatietoja ilmoitettaessa sähköinen lomake herjaa monta kertaa virhettä ennen kuin suostuu hyväksymään lomakkeen mikäli työnantaja ilmoittaa, ettei maksa palkkaa sairausajalta. Pyytää kiinnittämään asiaan huomiota. Näitä ongelmia lukuunottamatta hän kokee sähköisen asiointin toimivaksi.

- Suuhygienisti toivoo että kela.fi sivuille saataisiin lomakevaraston PUHELINNUMERO. On laittanut sähköpostia sinne kahteen kertaan, mutta ei ole saanut vastausta.. Kysyi nyt siis puhelinnumeroa yk:sta.
- Kiitos mainioista verkkopalveluistanne. Olen usein ulkomailla ja asioiden hoito helpottuu niiden avulla huomattavasti., Kuitenkin kaikki tiedotus minulle päin toimii tavallisella postilla, joka ei saavuta minua ulkomailla. Säännöllinen verkkopalveluiden tarkastaminenkin on varsin työlästä, koska siellä pitäisi käydä erikseen kaikki mahdolliset osiot läpi ja katsoa, onko mihinkään tullut postia., Voisitteko ystävällisesti lisätä verkkopalveluihinne mahdollisuuden sähköpostitiedonantoon, kun teiltä on tullut jokin kirje? Näin osaisin mennä verkkopalveluihin ja katsoa tarkemmin, mitä asia koskee., Vielä parempi ratkaisu olisi, jos voisitte siirtyä käyttämään Itellan Netposti palvelua, jossa tällainen sähköpostitiedonanto on jo olemassa.
- Miksi takuueläkehakemusta ei voi lähettää verkkosivuiltanne suoraan Kelaan? Sähköinen allekirjoitus pitäisi voida hyväksyä, koska hakemisen voi hoitaa myös puhelimella.
- miksi toimistojen sähköpostiosoitteita ei ole missään? nytkin jouduin odottaam monta minuuttia että sain lomakkeenne auki, ei ole paljoj aikaa kun kirjastossa asioi. onko nämä jotain salaista tietoa. kumma että teidän lehdessä ykisttäisten työntekijöiden osoitteita mainostetaan etunimi.sukunimi@kela.fi.siis miksi toimistoja ei. ei kai se hyödytä se tieto jos ei edes tiedä työntekijöiden nimiä saati mitä asioita he hoitaa. eihän teille voi enää edes soittaa suoraan. en minä ainakaan pysty teidän palvelunumeroihin soittamaan kun ei ole puheaikaa.köyhänä on sellaista.
- Miksi kehotetaan asioimaan verkossa, jos vastauksen saaminen teiltä on niin vaikeaa? Olen ainakin kahdesti pienen ajan sisällä kysynyt teiltä it-

selleni tärkeää tietoa mutta teiltä tulee vastaus, että kysymykseni sisältää niin arkaluontoista tietoa, että ette voi vastata sähköisesti. Eilenkin pyysin vain vastaamaan EI tai JUU eikä siinä pitäisi olla mitään arkaluontoista. Vai pitääkö teidän vastatessanne samalla palauttaa alkuperäinen kysymykseni minulle? Entä luetteko kysymykset loppuun saakka? Sitten pyydätte ottamaan puhelimitse yhtyttä, minulla ei ainakaan ole varaa soittaa teille, saati jäädä "langalle" odottelemaan jonkun asiakaspalvelijan vapautumista., SITTEN VIELÄ toinen pieni asia. Miksi ette laittaisi tälle kysymys- tai palautelomakkeelle "kirjautu ulos"- painiketta? Tämähän näköjään on kyllä aloite! Joka tapauksessa sitä painiketta on joka kerran tosi vaikea löytää, kun täytyy selata, että millä sivulla se taas onkaan.

- Morjens!, Mietin tässä miksei Kelaan voi lähettää sähköpostilla liitteitä vaan ne täytyy tulostaa koneelta ja lähettää postilla? Mikä järki tuossa on painaa tieto välissä paperille. Ihan kuin se siinä prosessissa muuttuisi jotenkin uskottavammaksi vaikka lähde pysyy edelleen samana., Eikös suojattu tiedonvälitys ole jo käytössä Kelan nettiasiointipalvelussa? Miksei siellä voi lähettää liitteitä samalla lomakkeella hakemuksen kanssa? Siihen ei ole iso homma lisätä kenttä jossa on mahdollisuus lähettää tarvittavat liitteet suoraan omalta koneelta., Ainakin Oikeuslaitokselle lomakkeet ja liitteet voi toimittaa jo sähköisesti. Onko Kelan noudattama paperinen käytäntö enää edes oikeudellisesti pätevä? Ymmärtääkseni Kela ei voi enää nykyään velvoittaa asiakasta käyttämään postia vaan myös sähköposti on täysin validi tapa toimittaa liitteitä? "Tietoturvasyistä Kelan kanssa ei voi asioida sähköpostitse. Suunnitteilla on aikaansaada suojattu tiedonvälitys asiakkaan ja Kelan välille."
- Asiakas ehdotti, että kuntoutusmaksu näkyis myös sähköisessä asiointissa.
- Koska monilla ihmisillä on skannerit, Eikö vaadittuja lisäselvityksiä voisi lähettää lomakkeen kanssa liitteenä Kelalle. Säästyy turhaa paperia ja rahaa kun ei tarvitse ottaa valokopioita. Itse yleensä skannaan kaikki lausunnot koneelle, niiden löytäminen on paljon helpompaa tietokoneelta kuin paksusta paperipinosta. Varsinkin meille vaikeavammaisille se toisi suuren helpotuksen.

- Asiakas soittaa yhteyskeskukseen ja antaa palautetta nettipalvelusta. Hänen mielestään pitäisi olla mahdollista tilata Kela-kortit nettisivuiltakin.
- Hei, Työttömyysturva sivulla ei näe, jos käsittelyssä ajanjaksossa on epäselvyyksiä. Voisiko osioon seuraava maksu kirjata, että tietoja puuttuu tai, että toimenpide on kesken. Näin ei turhaan odota rahoja, vaan voi esim. soittaa Kelaan ja selvittää mistä on kysymys.
- Hei!, Peruspäivärahaa netin kautta hakiessa Lomakkeessa voisi olla raksi, mistä saisi sen paperihakemuksen ja maksuilmoituksen postituksen pois., esim. en halua, että Kela lähettää paperisen lomakkeen ja maksuilmoituksen postitse., Siis, jos hakee netin kautta päivärahaa, paperista lomaketta ja maksuilmoitusta ei tarvitsisi Kelan postittaa, nyt se tulee aivan turhaan.
- Sähköinen asiointi on kiva juttu, miksi kaikkia hakemuksia ei voi hakea sähköisesti. Ja jos ei voi, voisiko siitä ilmoittaa ko sivun kohdalla., yritin asioida kuntoutuspsykoterapiaan liityen <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/261110144239HL?OpenDocument>, sivun oikeassa yläreunassa on linkki sähköiseen palveluun, josta en kuitenkaan löytänyt vaihtoehtoa, jossa olisin voinut hakea kuntoutuspsykoterapiarahoitusta. , Eli jos ei sitä voi hakea sähköisesti, siitä ilmoitus ko. sivulle niin ei tarvis turhaan etsiä sitä sähköisen asiointipalvelun sivuilta, kiitos
- Hei, Haluaisin alaikäiselle lapselleni eurooppalaisen sairaanhoitokortin, mutten sitä voi tehdä netissä... onko se edes mahdollista???, Tässä olisi kehittämisen paikka...
- Asiakas asioi toimistossa valtakirjalla. Halusi antaa palautetta verkkopalvelujen käytöstä. Hän toivoisi, että voisi hoitaa valtuuttajan asioita omilla verkkopankkitunnuksilla Kelan internet-sivuilla.
- Miksei omia lapsia koskevia tietoja voi nähdä verkkopalvelusivuilla! Olisi kätevää!! Toivottavasti tulevaisuudessa olisi mahdollista, esim. kelakorvaukset, niin löytyisi heti vakuutuksia varten.
- Terve., Tein isyysraha hakemuksen verkossa, ihan okei, mutta voisiko siinä parantaa kohtaa jossa kysytään mille ajalle etuutta haetaan. siinä ei

sanota miten päivämäärät merkitään. Voisiko siinä olla vaikka kalenteri johon klikataan ne päivät johon etuutta haetaan

- Asiakas täyttänyt sähköisen asiointipalvelun kautta vanhuuseläkehakemuksen., Lomakkeessa kysytty nykyistä veroprosenttia. Tätä ei kuitenkaan voitu käyttää, koska asiakas ilmoittanut työeläkkeen veroprosentin ja Kelan eläkettä varten hänellä ei ollut veroprosenttia., Asiakas toivoi, että jo hakemuksessa kehoitettaisiin ottamaan verotoimistoon yhteyttä eläkkeen ennakonpidätysasiassa. Tämä säästäisi asiakkaiden ja työntekijöiden aikaa.
- Asiakas toivoo, että Kelan nettisivuille tulisi tieto onko elatusvelvolliselta saatu perittyä elatusapua, jolloin lähivanhempi voisi suunnitella paremmin talouttaan kun tietää onko elatusapua tulossa maksuun kuun 25. päivä. Tällöin lähivanhemman ei tarvitsisi soittaa Kelaan ja kysyä onko elatusapua saatu perittyä elatusvelvolliselta.
- Asiakas lähetti sähköpostilla suoraan etuuskäsittelijälle selvityksiä ja antoi palautetta: Tässä siis palautetta Kelalle, miksei dokumentteja voi liittää omiin tietoihin sähköisen asiointin kautta tai antaa kirjeessä sähköpostiosoite jonne ne voi toimittaa?
- Mielestäni on ongelmallista, etten pääse omien tietojeni kautta näkemään alaikäisiä huollettaviani koskevia tietoja, esimerkiksi alle 16-vuotiaan vammais- ja kuntoutustukihakemuksia koskevia asioita. Hakemukset on tehty minun nimelläni, eikä huollettavalla ole pankkitunnuksia, joilla hänen tietojensa voisi päästä näkemään ja seuraamaan.
- Asiakas kritisoi sitä, ettei nettipalvelussa näy sairauspäivärahan jatkohakemuksen vireille tuloa. Tämän vuoksi joutunut soittamaan asiakaspalveluun, vaikka asia oli vain se, onko hakemus saapunut perille. Hakemus oli siis käsittelyssä. Asiakas toivoo myös, että verkkopalvelusta saisi arvon siitä, kauan hakemuksen käsittely suunnilleen kestää. Näin osaisi varautua asiaan.
- Hei, Toivon ,että asiakirjoihin ja käsittelyssä oleviin asioihin voisi helposti linkillä vastata ja lisätä sähköisiä liitteitä.Varsinainen asiani on ilmoitusasia omaan sairaspäiväraha hakemukseeni.Työnantajani käytäntö on muuttunut.Hän on maksanut minulle sairauspäivärahan. Ole saanut sen

tililleni tänään 18.02.2011., Terve Jos haluaa lähettää hakemuksen mukana,esim skannattuja papereita joutuu ne lähettämään erikseen sähköpostina.Hakemuksen voi avata sähköisessä asiointissa sekä täyttää,mutta samaan hakemukseen ei voi laittaa liitteitä.Joutuu etsimään jonkun kelan sähköpostiosoitteen ja lähettämään liitteet siihen.Jos pyydetään tai itse haluaa lisätä jotain jälkikäteen hakemukseen,niin kun avaa alkuperäisen hakemuksen,voisi siitä avata suoraa "täydennän hakemusta" toiminnon.

- Monet yhteyskeskukseen soittaneista asiakkaista haluavat antaa palautetta siitä, että verkkopankkitunnuksilla ei voi hoitaa alaikäisten lasten asioita.
- Verkkosivuilta kehuaan näkevän hakemuksen kulun,tulevan etuuden maksupäivän ym.Sairauspäiväraha hakemuksen saapumistakaan ei aina näe.Eikö sivuja päivitetä jotta tieto kulkisi eikä tarvitsisi soitella suotta.
- Hei,, täytän yrityksen puolesta sairauspäivä- ja vanhempainraha hakemuksia netin kautta. Teen hakemuksia päivittäin 5-50kpl., Aiemmin tein hakemukset pwd-tunnistautumisen kautta, nyt otp:n kautta., Kysymyksiä/ajatuksia, jotka heräsivät ensimmäisen käyttöpäivän jälkeen:, - Päättöksen postitusosoitesivulla olevat kentät voisivat olla esitäytetty niillä tiedoilla millä ne on viimeeksi täytetty. Ja miksi nimi pitää kirjoittaa kolmeen kertaan?, - Mihinkään ei laiteta yrityksen yhteys- ja tilinumerotietoja (kuten pwd-puolella laitettiin). Tuleeko tiedot teille valmiina LY-tunnuksen kautta?, - Voinko hoitaa netin kautta myös kahden muunkin yrityksen hakemukset? Aimmmin se ei ole ollut mahdollista vaan olen joutunut tekemään hakemukset käsin ja postittamaan etanapostin mukana.
- Nykyisessä teknologia-painotteisessa maailmassa,ihmettelen miksi ei kellelle ole mahdollista lähettää sähköpostin kautta puuttuvia liitteitä. Asiakaspalveluun soittaessani kyseisestä asiasta neuvoivat menemään kelan toimistolle jossa voin kuulemma tulostaa tarvittavat liitteet, mutta paikan päällä sitten sanotaan ettei ole sellaista mahdollisuutta.Kaikilla ei ole kotona mahdollista tulostaa kyseisiä liitteitä/hakemuksia. Nykyään kun melkein kaikki tärkeät "paperit" siirtyvät henkilöltä toiselle juuri sähköpostin välityksellä. Haluan myös kritisoida kelan hakemusten käsittelyaikaa.



Ymmärrän etten ole ainoa joka tukia hakee mutta nyt olen odotellut päätöstä tammikuun työttömyysetuudesta jo neljättä viikkoa. Varmaan kerkeän hakemaan helmikuunkin etuuksia ennenkuin päätös tammikuusta tehdään. Ja hakemusta jättäessä pitäisi painottaa mitä liitteitä tarvitaan mihinkin hakemukseen. Minulle sanottiin asiakaspalvelussa käydessäni että viimeisin palkka- ja työtodistus riittäisi, näin ei kuitenkaan ollut ja nyt olen joutunut tähän paperiruljanssiin kun olette halunneet lisää selvityksiä., 22. helmikuuta 2011

- Työttömyysajan ilmoituksen jättäminen;, Asiakas halusi jättää työttömyysajan ilmoituksen ajalle 25.1.2011-21.2.2011. Sitä ei voinut kuitenkaan jättää, koska tuelle oli tehty lakkautus 1.3.2011 alkaen. Asiakas toivoo, että järjestelmää korjattaisiin niin, että työttömyysajan ilmoituksen voisi jättää vielä jäljellä oleville päiville, vaikka lakkautus onkin tehty tulevaisuuteen.
- Voisiko sähköisessä asiointissa toimittaa myös tarvittavat liitteet/todistukset sähköisesti. Nyt tuntuu turhalta lähetellä todistuksia vielä perään. Samalla vaivalla olisi sitten tehnyt hakemuksenkin paperilla...
- Miksi sähköisessä asiointissa työntäjä tiedoissa (viimenen sivu) pitää nykyään antaa kaikki pankki yms tiedot joka kerta uudestaan., Aiemmin (ennekuin kuin tuli vahvennettu katsotunniste käyttöön) kerran annetut työnantajätiedot mm pankkitili osoite jne oli aina valmiina esitetytynä kun ne oli kerran annettu. Tämä on kankeaa kun ne pitää joka kerta kirjoittaa uudelleen ja virheen mahdollisuus kasvaa
- Asiakas oli pettynyt, koska ei voinut tilata eu-sairaanhoitokorttia omilla pankkitunnuksilla netin kautta ala-ikäisille lapsille.
- Lapsen etuutta haettuaan vanhempi ei pysty omilla pankkitunnuksillaan seuraamaan hakemuksen käsittelyä. Tarkoittaako tämä, että alaikäiselle pitäisi hankkia verkkopankkitunnukset?, Toivoisin että Kela korjaisi tämän epäkohdan palvelussaan, joka muuten on hyvä ja toimiva.
- Sähköisen asiointin kautta näkyy hakemus saapunut, mutta ei mille ajalle haettu. Asiakkaalla oli tehty sairauspäivärahaan hylkäävä päätös ja sitten luki hakemus saapunut. Luuli että päätös koskee uutta hakemusta. Ehdotti että voisi lisätä tiedon mille ajalle haettu tai edes mistä alkaen.

- Kelan pitäisi hyväksyä sähköiset palkkatodistukset yms.
- Miksi verkkopalvelun tiedoissa ei näy jos asia on käsittelyssä, esimerkiksi sairauspäiväraha, kun kuitenkin lisätietoja ei ole pyydetty kolmen viikon aikana hakemuksen jättämisestä. Kuitenkin pitkän jonottamisen jälkeen puhelimitse sain tietä asian olevan käsittelyssä. Epävarmuus silloin, kun tuloja ei ole, on pahinta.
- Eläkeläisen asumistukeen liittyvä kuntaluokittelu ei näy eikä löydy sivuilta. Olisinkin ehdottanut, että sisällyttäisitte sen verkkosivuillemme koska sen merkitys tuen määrään on niin suuri. Eli kuntaryhmät julkiseksi tiedoksi myös asiakkaille.
- Palkanlaskenta ilmoittaa sähköisessä asiointipalvelussa palkkatietoja eli toimittaa Y17-lomakkeita. Työnantajan edustajalla, joka soitti, on kahden yrityksen käyttöoikeus. Sähköisessä palvelussa lomakkeeseen palautuu aina oletuksina alkuperäinen työnantaja eli tieto vaihtuu. Se edellyttää työnantajan tietoja vaihtamista, jos se jää huomaamatta, voi tulla virheellisiä ilmoituksia. Soittaja toivoisi, että sähköinen ilmoitus ei vaihtaisi tietoa automaattisesti.
- Palaute koskee sähköistä asiointipalveluamme. Mielestäni olisi hyvä, jos sieltä olisi mahdollista saada ilmoitus sähköpostilla (tai tekstiviestillä?), kun palveluun on tullut uusi lomake odottamaan asiakkaan täyttämistä. Tämän luulisi olevan suht helposti toteutettavissa, mutta erittäin hyödyllistä., Samalla voisi valita, ettei halua lainkaan kotiin toimitettavaksi paperilomakkeita, jotka tulee sähköiseen palveluun. Esimerkkinä vaikkapa työttömyysaika koskeva ilmoitus., Lisäksi paperisissa lomakkeissa voisi vaikka alalaidassa mainita sähköisestä vaihtoehdosta, jos semmoinen on tarjolla (kuten edellämainitussa työttömyysaika-lapussa). Tuntuu, että useat eivät mahdollisuudesta tiedä. Tämä ehdotus ei tosin välttämättä kuulu enää verkkopalvelun kehittäjien toimivaltaan, mutta ehkä voitte välittää palautteen eteenpäin. Kiitoksia.
- OLEN TEHNYT TYÖNTEKIJÄMME SAIRASLOMAPALKKAHAKEMUKSEN 12.1.2011 NETISSÄ. NV-THERMOTRANS MAKSOI HÄNELLE PALKAA 9.1.ASTI. EN OLE SAANUT MITÄÄN PALAUTETTA HAKEMUKSESTA NETIN KAUTTA ENKÄ KIRJEITSE. NOIN KAKSI VIIKKOA

SITTEN LÄHETIN KYSELYN NETIN KAUTTA MIKSI PÄÄTÖS VIIPYY, NIIN MINULLE SOITETTIIN PORIN TOIMISTOSTA ETTÄ PITÄÄ ODOTTAA RAUHALLISESTI. SITÄ ENNEN OLIN TIEDUSTELLUT TYÖNTEKIJÄLTÄ ONKO HÄNELLE TULLUT POSTIA. NYT KUITENKIN VIIME TORSTAINA HÄNELLE SOITETTIIN, ETTÄ SAIROSLOMATO-DISTUS PUUTTUU HAKEMUKSESTA, TYÖNANTAJAAN EI OLTU YHTEYDESSÄ JA NETISSÄ EI MITÄÄN TIETOA. SOITIN TÄNÄÄN ASIASTA JA LÄHETIN TODISTUKSEN KOPION FAXILLA. ALKUPERÄISEN OLEN TOIMITTANUT HARJAVALLAN KELAN POSTILAATIKKON. MINUSTA OLISI JÄRKEVÄÄ, ETTÄ MYÖS KELA KÄYTTÄISI TUOTA NETTI PALVELUA EIKÄ VAIN EDELLYTTÄISI SITÄ ASIAKAILTA. IHAN TURHAAN KULUNUT PUOLITOISTA KUUKAUTTA, KUN EN TYÖNANTAJANA OLE SAANUT PALAUTETTA, VAIKKA OLEN KYSELLYT PERÄÄN ONKO HAKEMUKSESSA VIRHETTÄ.

#### Sivujen käytettävyys

- Hei, tein juuri olosuhdemuuttolmoituksen netissa, mutta ruutuun tuli automaattisesti vanha St. Georgen osoitteeni (tosin toiseen kohtaan sain kyllä laitettua uuden osoitteeni)... Koetin mennä jalkeenpain muuttamaan henkilötietoihini uuden osoitteeni, mutten paase tekemaan sita. Voin vain muuttaa puhelinnumeroni seka sähköpostiosoitteeni, mutta ne ovat pysyneet samana. Minulla ei ole St. Georgessa enaa mitaan osoitetta. Kuinka voin vaihtaa tuon tiedon Kelan tietoihin?
- Olen soittanut 15.10.2010 Kelan puhalinpalveluun, koska Internetissä oleviin omiin tietoihin en saa lisättyä uuden avopuolisoni tietoja. Nainen palvelussa lupasi selvittää asian ja muuttaa tiedot annettuani ne hänelle puhelimitse. Tieto ei ole vielä kukaan rekisteröitynyt!
- Yritän täyttää verkkopalveluna asumistuen muutosta, olen vaihtamassa asuntoa samassa talossa samalle vuokranantajalle. , Lomakkeen täyttö tyssäsi koska en tiedä vuokranantajan IBAN tunnusta. Maksu menee edelleen samalle tilille mihin tämä nykyinenkin asumistuki on mennyt, joten teillä on järjestelmässä tuo tilinumero..., miten edetä?

- Hei, lähetin teille kirjeitse korvaushakemuksen fysikaalisesta hoidosta. Unohdin kuitenkin merkitä tilinumeroni hakemukseen. Kuinka toimin että saan ilmoitettua tilini numeron teille? Verkkoasioinnin kautta se ei onnistu eikä puhelinitse.
- Koetin päivittää henkilötietoni useampaan kertaan, mutta jokaisella kerralla sain ilmoituksen "sovellus keskeytetty".
- hei, neuvoitte korjaamaan tilinumeroni tätä kautta. Pääsin laskuriin saakka, mutta tiedoissanne ei ollut Tapiola pankin osuutta, joten en saanut vaihdettua numeroni. En siis löytänyt IBAN numeroa jne.
- Koska sivuillanne ei voi tehdä korjausta osoitteeseen, niin teen sen näin: , Posti ilmoitti, että , postinumeromme on 1.3. lähtien 50130
- Asiakas palvelussa mentiin yhdessä tekemään ilmoitusta sähköiseen asiointipalveluun. Ei anna ilmoituksen teko mahdollisuutta, voi vain tehdä hakemuksia., Siirry hakemuksiin ja ilmoituksiin sen jälkeen ei tule valintaa ilmoituksen tekemisestä, voi vain hakea etuuksia.
- Hei,, en löytänyt sivuiltanne sähköpostiosoitetta, joten voisitteko päivittää tietoni tätä kautta eli olen muuttanut uuteen osoitteeseen...
- Moitin kyllä kovasti kun ei voi etukäteen omissa henkilötiedoissa ilmoittaa tulevasta avoliitosta. Säästyisi näin itse siltä että Kela maksaisi liikaa esim eläkettä.
- miksi lapselle maksetun vammaistuen tilinumeron muutosta ei onnistu tekemään sähköisesti?
- Lähettämäni asumistuki hakemukseen tuli, pieni virhe, koska teidän pyöreä vaih-, toehdotus, vaihtuu itsestään helpos-, ti., Piste oli vaihtunut, siinä kun kysyt-, tiin: Sisältyykö lämmitys vuokraan., Piste oli siirtynyt kohtaan, ei., Kyllä lämmitys sisältyy vuokraan, aina-, kin toivottavasti. , Nykyisessä asunnossa on tarvittu lisää, lämmitystä, omalla kustannuksella., Toi pistevaihtoehto on huono, se menee, helposti väärään kohtaan. Se pitäisi, korjata. Muutenkin vaihtoehdot ovat jo-, ko tai ei vaihtoehtoja, siis huonoja.
- Olisin tilannut Eurooppalaisen sairaanhoitokortin, mutta en saa vaihdettua osoitetietojani omat tiedot sivulle., Olen muuttanut . Olen tehnyt posttiin vakituisen osoitteenmuutoksen Poriin, mutta jään toistaiseksi kirjoille

yhä Pyhärantaan. Tämä tieto ei ilmeisesti välity postin osoitteenmuutos ilmoituksen kautta?, Kalliit soittot palvelunumeroihin ei sovi kukkarolleni ja verkkoasiointi olisi nytkin ollut joustava tapa hoitaa asia kuntoon. Toivotavasti osoitteeni päivitty tietoihinne, jotta voin tilata tuon Eurooppalaisen sairaanhoitokortin verkossa!

- Tilasimme puolison kanssa kansainväliset sairausvakuutuskortit. Puolison tunnuksilla saimme hänen tietonsa päivitettyä verkossa, mutta minun tunnuksillani tietojeni päivittäminen (puhelinnro, s-posti) ei ollut mahdollista. Näitä kohtia ei minun tunnuksillani edes näkynyt. Miksi?
- Yritin nopeasti käydä tarkistamassa opintotuen tulorajat tuettomille/tukikuukausille, mutta sepä ei käynytäkään hetkessä. Löysin euromäärät vain alla olevan "kiertotien" kautta, liekö etsintätekniikassani vikaa... , <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150801092508IL?OpenDocument>
- Voisitte päivittää sivujen käyttöliittymän selvemmäksi jotta ihmiset osaisivat sujuvasti käyttää niitä ilman ylimääräisiä ahdistus kohtauksia. Sivuisista ei saa mitään tolkkua! Ja itse olen täysi-ikäinen ja omassa asunnossa asuva nuori, ja silti järjestelmä kysyy vanhempien tuloja!? MIKSI! Vanhempani tulot eivät enää paljoa minua hetkauta. Antaa heidän tienata, heidän palkka ei tule minun tilille. KIITOS!
- Onko niin ettei Kelan työttömyysturvan jatkohakemusta voi täyttää tietyn ajan jälkeen? Koska saan ilmoituksen:, Työttömyysturva: Ilmoitus työttömyysajasta, Täytettävää ilmoitusta ei ole., Voit täyttää hakemuksen, joka ohjataan Kelan käsittelijälle., Edellinen maksu, Ei edellistä maksua tai viimeisimmästä maksusta on kulunut yli 2 kuukautta, ks. Maksut., Eli tarkoittaako tuo sitä että Kelan sivuilta täytyy täyttää sähköinen hakemus alle 2 kk:n sisällä,, tai sitä tarvitsee hakea uudelleen?, Jos näin on, niin miksei missään lue että hakemus täytyy täyttää tasan 4 viikon välein?
- Yritin laskea äitiysrahan määrää, mutta vasta kolmannella yrityskerralla sain "Vanhempainpäivärahan laskennan tulos" -sivun näkyviin, sitä ennen sain tietoja vain sairauspäivärahan määrästä, jota en yrittänytkään laskea. , Samalla toivoisin hieman selkeyttä laskennan tulokset osoittavaan sivuun. Nyt saan näkyviin kaksi saraketta, joista ensimmäinen on

nimetty "€ / arkipäivä ennakonpidätyksen jälkeen" ja toista ei ole nimetty lainkaan. Pienen laskuharjoituksen jälkeen huomasin, että ensimmäinen sarake näyttää euromääräisen tuen bruttona, toinen nettona. Mikään ihme, että toimistoissa saa aina jonottaa ja odottaa kun nettisivut tökkivät näin rankasti ja niiden informaatiokin on kovin tulkinnanvaraista.

- Sivut ovat hankalasti käytettävät ja kun kirjauduin sisään omilla pankkitunnuksillani se antoi puolisoni tiedot jonka tunnuksilla oli aiemmin kirjautunut ja joka oli kirjautunut ulos, aika suuri tietoturvaongelma jos muutkin kirjautuessaan omilla pankkitunnuksilla menevätkin edellisen kirjautujan tietoihin. Kannattaisi varmaan tehdä asialle jotain. Olin täyttämässä hakemuksia.
- Lääkäri antoi palautetta, että [www.kela.fi](http://www.kela.fi) -sivustolla yhteistyökumppaneiden osiossa linkki "Puhelinpalvelu yhteistyökumppaneille" tulisi olla isompana ja helpommin huomattavissa. Kelan puhelinnumerot on hänen mielestään todella vaikeaa löytää Kelan internet-sivuilta.
- Olen yhdysvalloissa ja minun pitäisi lähettää teille kopio vuokrasopimuksestani, mutta en löydä mistään vaihtoehtoa lähettää sopimusta sähköisesti. Minulla ei ole tarkkaa osoitetta mihin lähettää sopimus postitse, ja nopeammin saisin lähetettyä sopimuksen sähköisesti.
- Työnantaja haluaa antaa palautetta koskien Kelan nettisivuja. Hänen mukaansa työnantajan sivuilta on vaikea löytää sääntöjä eri etuukisen hakemiseen. Esimerkkinä hän käyttää sairauspäivärahan omavastuuajan määrittelyä, josta hän ei pitkän etsimisenkään jälkeen löytänyt faktatietoa, vaan hänen piti soittaa asiakaspalveluun. Toivoisi sivujen kehittelyä selkeämmäksi.
- Hei!, Haluan antaa palautetta lapsiperheiden etuuksien hakemusmenettelystä. , Minkä takia lapsiperheiden etuuksien hakemusten yhteydessä ei mainita, minne hakemuksen liitteet pitää toimittaa? Tein hakemuksen netissä, ja palvelu toimi erinomaisesti. En tuolloin enkä nyt jälkikäteen löytänyt mitään paikkaa, jossa kerrottaisiin selkeästi, mihin lähetän hakemuksen liitteet. Jos kyseessä on Kelan paikallistoimisto, se pitäisi lukea selkeästi heti alussa kuten myös tieto, mistä löydän oman Kelan paikallistoimiston (satunnaisasiakkaille nämä asiat eivät todellakaan ole it-

sestäänselviä). Se sähköisessä palvelussa tuli kyllä selväksi, että liitteet pitää toimittaa erikseen. Neuvolassakaan ei ollut palautuskuorta (mikä tuntuu varsin oudolta, saahan palautuskuoren sairauden kela-korvaushakemustakin varten), eikä neuvolassa tiedetty, mihin loma-ke/hakemus pitää todellisuudessa palauttaa. Toivottavasti muilla äideillä ei ole yhtä paljon haasteita postiosoitteen löytämisessä.

- Hei, Varmasti saa tietoa KELAN netti sivuilta, mutta... olen ilmeisesti niin "tyhmä" että en ole löytänyt sieltä mitään, mikä olisi selventänyt minulle, että saako korvausta vai ei! Sivut ovat sekavat... Myöskään lääkäriltä en ole saanut asiasta mitään tietoa ja olen käyttänyt hormonikorvaus hoitoa jo vuodesta 2004 eli olin tuolloin vasta 38-39 vuotias. Olen siis menettänyt minulle kuuluvia korvauksia melkoisesti. Kyllä KELAN pitää tiedottaa asioista muullakin tavalla kuin netissä, kaikkienhan ei tarvitse tietokonetta ostaa näiden asioiden takia tai osata hakea sieltä sekamelskasta tietoa.
- Asiakas antaa palautetta kela.fi-sivuista. Hänen mielestään ne ovat sekavat. Esimerkkinä mainitsee matkakorvaustiedot.
- Palaute koskien verkkosivuja opintojen päätoimisuuden osalta: Korkeakouluopinnot: , "Jos suoritat korkeakoulututkintoa, opintosi ovat aina päätoimisia. Muut opinnot korkeakoulussa ovat päätoimisia, jos opintojen laajuus on keskimäärin vähintään viisi opintopistettä tai kolme opintoviikkoa opiskelukuukautta kohti"., Asiakaspalvelusta saadun tiedon mukaan avoimet korkeakouluopinnot oikeuttavat opintorahaan vain jos on oikeus suorittaa tutkinto. Tämä teksti antaa ymmärtää, että oikeus opintotukeen syntyy kun opintoja suorittaa tietyn määrän. Avoimessa korkeakoulussa voi kuitenkin suorittaa yhtä paljon opintopisteitä/kk kuin jos olisi kirjoilla oppilaitoksessa. Jotensakin harhaanjohtava, onko tekstiä mahdollista muuttaa niin että siitä ei aiheutuisi väärinkäsityksiä?
- Netin kautta heitin kysymyksen ja vastauksena tuli että henkilökohtaisia härdellejä ei tietosuojalain puitteissa voi lähettä... VITTU minä mitään halunnukkaa henkilökohtaisesti tietää. ei voi tajuta niitä kysymyksiä perkele.
- Asiakkaan mielestä Kelan nettisivut ovat käsittämättömän vaikea selkoiset, joilta jopa yhteystietojen löytäminen on vaikeaa.

- Hei!, Olen yrittänyt klo 9.00 asti päästä läpi teidän puhelinpalvelussa onnistumatta siinä. Sen jälkeen menin verkkopankkiin pankkitunnuksilla. En löytänyt sieltä kohtaa, jossa voisin katsoa minulle maksettua korvausta ja miksi on maksettu näin. Teidän verkkopalvelunne on nykyaikaan nähden hidas käyttää ja epäselvä. Voitteko soittaa minulle tänään ennen klo 12 asiasta. Tuntuu kohtuuttomalta käyttää tämän asian selvittämiseen 45 min. Viekää pääjohtaja Hyssälälle viestiä ettei tarvitse julkisuudessa puhua valheita Kelan korvauksista ja palveluista, koska Kelan palvelu aliarvoista. Selvittäkää myös miksi minulle maksettu 1,81 € 24.1.2011 vaikka lääkekulut olivat yli 100 €. Hain lisäkorvausta lääkekustannuksista.
- Puolison tulojen vaikutus työmarkkinatulkeen: Miten puolison tulot vaikuttavat?, Puolison tuloista otetaan huomioon bruttotulot, joista on ensin tehty tulojen hankkimiseen liittyvät vähennykset, esim. työttömyyskassan jäsenmaksut ja verottajan omavastuuosuuden ylittävät työmatkakulut. Avio- tai avoliitossa asuvan työmarkkinatukea vähentävät tulot, jotka ylittävät 1 044 e/kk.Tulorajaa korotetaan 130 eurolla jokaista huollettavaa lasta kohden. Lisäksi puolison tulolle on asetettu 660 euron suojaosuus, joka on suojattu tarveharkinnalta. Kun tuloraja ylittyy, tuki pienenee siten, että täydestä työmarkkinatuesta vähennetään 50 % tulorajan ylittävistä tuloista. Vähennys lasketaan kuukausitasolla., Todellinen tuloraja käy ilmi vasta laskutaulukosta! , Miksi palkkamäärä on ilmaistu näin monimutkaisesti ja väärän mielikuvan antamalla tavalla? Jouduin selvittämään asiaa ulkomaalaistaustaiselle ystävälleni - ja ihmettelemään.
- Lomakkeiden täyttöohjeiden etsimiseen menee kohtuuttomasti aikaa. Miksei lomake ja täyttöohje ole samassa paikassa.
- Asiakas asioi Seinäjoen toimistossa, koska ei ollut saanut sähköisesti haettua vanhempainetuutta. Hän halusi hakea etuuden tuoreempien 6kk:n tulojen perusteella. Hänellä oli tulonhankkimiskustannuksia. Asiakas pyytää parempaa ohjeistusta tai laskukaavaa työmatkakustannusten ilmoittamiseen, koska ei saanut netistä mitään ohjetta kuinka ne lasketaan. Asiakas sanoi, ettei lomake hyväksynyt myöskään ko. kohdan (eurot) jättämistä tyhjäksi, jos muutoin kaikki tiedot työmatkasta oli ilmoitettu.



- Erään suuren yrityksen pääluottamusmies antoi palautetta Kelan nettisivuista ja siitä, että sieltä on vaikea löytää tietoa koskien hoitovapaata ja siitä maksettavaa etuutta. Kävimme hänen kanssaan kohta kohdalta läpi Kelan nettisivuja, joissa kerrotaan, että hoitovapaalla voi olla siihen saakka kun lapsi täyttää 3 vuotta ja että Kela maksaa siitä kotihoidontukea. Hän toivoi sivuille selkeyttä sen suhteen, että maksaako Kela mitään, jos perheessä on yksi, esim. 5-vuotias lapsi ja häntä hoidetaan kotona. Kerroin, että siellähän se lukee Kelan sivuilla, että kotihoidontukea maksetaan vain alle 3-vuotiaasta, mutta hänen mielestään se ei käy ilmi tarpeeksi selkeästi. Toivoi, että yli 3-vuotiaan lapsen hoidosta olisi erillinen väliotsikko.
- eRekry palvelu on aivan hirvittävä käyttää ainakin Chrome-selaimesta. Hirveä määrä jotain vaihtoehtoja, jotka on hämäävästi nimetty ja pudotusvalikot eivät toimi
- Asiakas oli selvittänyt Kelan Internet-sivuilta oikeutta vammaisasetuuteen ammatillisen kuntoutuksen aikana ja hänen mielestään asia oli siellä hyvin epäselvästi ilmaistuna; toivoisi selkeyttä ohjeistuksiin tältä osin.
- Yritin täyttää ja lähettää työttömyysilmoituksen, jossa oli myös työpäiviä. En ymmärtänyt punaista tekstiä mikä olisi virheenä. Käyttäkää suomenkieltä.
- Yritin täyttää työttömyyspäivärahaa koskevaa hakemusta netin välityksellä. , Täyttäminen piti jättää kesken sen takia, että lomake on tehty erittäin vaikeasti ymmärrettäväksi. Lomaketta tulisi parantaa huomattavasti enemmän paperisen version suuntaan., Nettilomakkeen täyttämässä tulee nopeasti epävarmaksi meneeko tiedot loppujen lopuksi oikein, koska joutuu valitsemaan sellaisia kohtia, joita ei edes tarvitsisi täyttää. Jos esim. katsoo paperisen version kohtaa 6 (tiedot työttömyydestä). Itse olen osa-aikatyössä, paperisessa lomakkeessa riittää, että laittaa rasiin kohtaan Osa-aikatyö mutta netissä tällaista kohtaa ei ole edes laitettu Tiedot työttömyydestä-kohtaan., Lomakkeen tulisi olla samanlainen kuin paperisen, koska tietää miten se tulee täyttää sekä nettiversiossa pitäisi pystyä valitsemaan ne tarvittavat asiat kuin mitkä paperisessa lomakkeessa.

- Missä ihmeessä voi ilmoittautua koulutukseen, oppilatokset 6.4.2011 Turku ? näyttää olevan monen mutkan takana.
- Yritin tilata ilmaisen eurooppalaisen sairaanhoitokortin mutta en millään onnistunut. Tilaus ohjeet saisivat olla helpommat, että tällainen vähän tietokoneen kanssa työskenteleväkin hoksaisi.
- Uudistunut työnantajan verkkopalvelu on todella hankala ja kankea verrattuna aiempaan. Esim jo se, että joka kerta täytyy täyttää kaiken maailman yhteystiedot uudelleen ja uudelleen moneen otteeseen aiheuttaa hampaiden kiristystä. Täytämme näitä PALJON. Hakemukset ja palkkailmoitukset ovat myös epäloogisia ja kummallisia, ei meinaa karvahattu järki enää millään riittää. Olemmekin harkinneet siirtyvämmekä takaisin paperiversioihin, sillä huomasimme, että sinä aikana kun tappelee yhden sähköisen hakemuksen kanssa valmistuu vähintään 2 paperihakemusta ja hermot säästyy.
- Työnantaja ilmoitti että katso tunnisteiden kautta ei löytänyt mihinkään palkkatiedot annetaan. Toivoo selkeyttä asiaan.
- Lomakkeen täyttäminen verkossa on todella työlästä. , kaipasin monessa kohdassa lisäinformaatiota siitä mitä kysytään. Esimerkiksi kohta jossa kysytään mitä sosiaaliturvaetuuksia aion hakea jäi minulle epäselväksi. Kohdassa olisi voinut olla info jossa kerrotaan mitä sosiaaliturvaetuuksilla tarkoitetaan.
- työmarkkinatukihakemus verkossa epäselvä
- Muuttunut työnantajan asiointipalvelu heitti ulos muutaman kerran sairaspäiväraha hakemusta tehtäessä ja on erittäin epälooginen rakenne vanhaan verrattuna! Esimerkiksi ruksasin alkuun sekä ilmoituksen ja hakemuksen ja silti ne piti tehdä erikseen uudestaan ja sisällöllisesti huomattavasti epäloogisempi. lisäksi työnantajan tiedot, jotka ennen olivat valmiina, piti syöttää uudestaan. Koska tunnukset ovat henkilökohtaiset, niin miksi pitää esimerkiksi syöttää asiaa hoitavan ja lisätietojen antajat moneen kertaan uudestaan.
- Asiakas soitti. Oli hakenut takautuvasti vuoden ajalta osittaista hoitotukia. Tuki jäi ajoissa hakematta, koska oli tulkinut Kelan internetsivuja hoitotukien osalta harhaanjohtavaksi. Hänen mielestään osittaisesta hoi-

torahasta pitäisi mainita samoin kuin kotihoidon ja yksityisen hoidon tuestakin heti kun klikkaa Lapsiperhe-etuuksien alta Lastenhoidontuet. Tällä hetkellä Lastenhoidontuet alta löytyy suoraan tietoa vain kotihoidon ja yksityisen hoidontuesta, vaikka niistäkin on oma alavalikkonsa.

- Hakemusten tekeminen on hieman hankaloitunut, päivitysten (?) myötä., Yrityksen tiedot (tilinumero, osoite) olivat aikaisemmin esitetyt, nyt ne tarvii erikseen lisätä (virheiden mahdollisuus kasvaa esim. tilinumerossa), Onko nuo tiedot mahdollista saada tallennettua, niin että ne olisivat aina valmiina?
- Verkkopalvelu on uudistunut!, Nyt JOKA KERTA työnantajapalvelua käytettäessä pitää täyttää lisätietoa antaa kohta, eli 7 riviä yhteystietoja. Aiemmin ne oli valmiina, koska palveluun kirjaudutaan salasanoin, hlö j yritystiedothan tulee ilmi jo sitä kautta!!!!, MERKITTÄVÄ HUONONNUS PALVELUSSA!!!!!!!!!!!!!!!, Kovasti painotatte käyttämään verkkopalveluita ja puhelintiedotteessakin muistutetaan hoitamaan asioita verkossa ja silti palvelua on nyt muutettu huonommaksi. LISÄKSI JONOTIN N. 10 MINUUTTIA KAIKKIIN MAHDOLLISIIN KELAN PUH.NUMEROIHIN MUKAAN LUKIEN ASEVELVOLLISEN, ELÄKELÄISEN, TYÖTTÖMÄN JA OPISKELIJAN ASIAT PALVELUNROT JA KAIKISSA OLI RUUHKA???!!! KYSYMYKSENI OLI VAIN JA AINOASTAAN, MIKKÄ MAHTAA OLLA VERKKOPALVELUN TEKNISEN NEUVONNAN NUMERO. LAITAKAA SELVEMMIN VERKKOSIVULLE NÄKYVIIN!!!!!!!!!!!!!!!
- Miesasiakas halusi antaa palautetta, että esim. sairauspäivärahan ohjessa nettisivuilla on kapulakieltä paljon ja siitä ei tahdo saada selvää. Varsinkin 55 päivän omavastuujasta työedellytyksen ja tulojen perusteella.
- Huonot ovat verkkosivunne. Koitin hakea osoitetta, johon voin lähettää sairaanhoitokulujen korvaushakemuksen. Ei löytynyt kohtuullisella työllä.
- Olisin halunnut tilata lehdesänne mainostetun Eurooppalaisen sairaanhoitokortin. Internet- sivunne kokeiluversiossa ei sellaista palvelua näkynyt vasemmassa sarakkeessa valittavaksi. Missähän se valinta eli tilaus pitäisi tehdä? Vai onko mainos ja todellisuus erilaiset?
- Hei.Minulla oli ongelmia Katso-alitunnisteen vahvistamisessa vahvaksi tunnisteeksi, jotta pääsin tekemään kela-hakemuksia. Aloituksessa me-

nin hakaan, kun kirjansin aloitussivulle oman sotuni, joten nyt ensimmäisen hakemukset meni väärin. Tein uudet hakemukset oikeille soutuille ja kirjasin lisätietoihin, ensimmäisten hakemusten virheellisyyden, toivottavasti tieto menee perille asti. Lomakkeiden täytöissä voisi Firman pankkitiedot olla valmiina, koska meillä pääsääntöisesti haetaan firmalle maksettuja sairauspäivärahoja. Muuten lomake on niin kuin ennenkin täytettävä, vähän menee tunnusteluksi alussa, kuten nyt nuo kaksi virheellistä hakemusta, mutta eiköhän se tästä, kun tulee näitä hakemuksia enemmän täyteltäväksi.

- Teillä on erittäin hyvin jäsennellyt ja selkeät nettisivut! Voisipa sanoa, että aina olen onnistunut löytämään etsimäni tiedon ja ohjeet, miten toimia. Myös laskurien käyttäminen ja hakemusten täyttäminen netissä on onnistunut. Joskin lomakkeiden määrä on varsin kattava ja lomakkeiden nimet koodeinen hankalat.. mutta sivuilta on löytynyt kyllä info, mitä lomaketta käyttää., Tästä kiitokset!
- Asiakas kertoi suullisesti palvelutilanteen lopussa, kuinka kiitollinen hän on verkkopalveluista. Hän sanoi että on aivan mahtavaa kun hän voi Kelan asiat hoitaa siellä helposti ja kätevästi.
- Kyllä teitä kovasti moititaan mutta minun mielipiteeni on kyllä muuttunut kovasti sitten 90-luvun. Asiointi ja verkkopalvelut ovat parantuneet roimasti. Kiitokset siitä ja oikein mukavaa vuotta 2011 kaikille.
- Olen mykistynyt, että hakemuksen teko olikin netissä helppoa. Olen viimeksi hakenut hoitovapaata ehkä vuonna 2007 ja muistan, että se oli vaikeaa... Kiitos, nyt oli tosi helppo, kun edettiin yksi asia kerrallaan ja neuvottiin!!!!
- Sähköinen asiointipalvelunne on loistava! Kiitoksia.
- Tein elämäni ensimmäisen hakemuksen netin kautta KELALLE ja yllätyin sen sujuvuudesta ja helppoudesta., Olisinpa joutunut tekemään aikaisemmin, niin olisin voinut ohjata omia asikkaitani tämän käyttöön., Toimin terveysasemalla neuvolan puolella, jossa päivittäin sivutaan teidän toimintaa, joten jatkossa tulen sivujanne esittelemään. Olen kyllä jo nyt ohjannut sivujen käyttöön, mutta nyt tiedän mistä puhun.

- Moi. Hain isyysrahaa netissä. Lomake oli helppo täyttää ja muutamien rivien lisätiedot kysymysten ohessa selvensivät kysymyksiä hyvin. Todella hyvä juttu, tulen ehdottomasti käyttämään jatkossakin!
- Kiitos, Teillä on tosihyvät verkkosivut. Siis, todella, todella paljon selvemmat kuin, Verotoimistojen sivut.
- Yksinkertainen ja helppo nettipalvelu tuo eurooppalaisen sairaanhoitokortin tilaaminen.
- Täytin Asiointipalvelussa hakemuksen Eurooppalaisesta sairaanhoitokortista ja olipas helppoa! Harvoin on näin helppoa ja mukavaa asiointi verkossa. Toivottavasti kaikki hakemukset saataisiin tänne ja yhtä käteviksi (esim. uusi kelakortti).
- Asiakas jätti kiitoksien Kela.fi-sivun sairauspäivärahan laskurista. Asiakkaan mielestä laskuri on mainio kun sillä voi laskea päivärahan määrän myös esitettyjen työtulojen perusteella.
- Selkeä ja hyvin toimiva sähköinen asiointi. Oli tosi mukava käyttää ja ohjeetkin löytyivät tarvittaessa.
- Kelan sähköinen asiointipalvelu verkossa toimii aivan loistavasti! Käyttäminen sujuu ajankohdasta riippumatta ja päätökset tulevat sujuvasti ja nopeasti. Erityisen hyvää on mahdollisuus seurata hakemuksensa käsittelyvaihetta verkosta. Tunnistautuminen pankkitunnuksilla tuo käyttöön luotettavuutta.